

Tilburg University

Zutphen.COM

de Hoon, M.W.; Verberk, S.

Publication date:
2009

Document Version
Peer reviewed version

[Link to publication in Tilburg University Research Portal](#)

Citation for published version (APA):
de Hoon, M. W., & Verberk, S. (2009). *Zutphen.COM: Een onderzoek naar de pilot 'Conflictoplossing op Maat' bij de sector civiel van de rechtbank Zutphen*. Landelijk Bureau Mediation.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Zutphen.COM

Een onderzoek naar de pilot
'Conflictoplossing Op Maat'
bij de sector civiel van de
rechtbank Zutphen

Auteurs:

Dr. M.W. de Hoon (Universiteit van Tilburg)

Drs. S. Verberk (Landelijk bureau Mediation naast rechtspraak)

Met medewerking van:

Mr. C.J.M. van Doorn (Universiteit van Tilburg)

Mr. K. van Gulick (Universiteit van Tilburg)

S. Praagman (Landelijk bureau Mediation naast rechtspraak)

Oktober 2009

Rapportages over de pilots 'Conflictoplossing op maat'

M. de Hoon en S. Verberk,

M.m.v. K. van Doorn, K. van Gulick en S. Praagman,

Zutphen.COM. Een onderzoek naar de pilot 'Conflictoplossing op maat' bij de sector civiel van de rechtbank Zutphen (2009)

I. Sportel en A. Terlouw,

Rechters in gesprek met burger en bestuur. Een onderzoek naar de pilot 'Conflictoplossing op maat' bij de sector bestuur van de rechtbank Den Bosch (2009)

P. Vlaardingerbroek, M. de Hoon, K. van Doorn,

M.m.v. S. Praagman en M. Reynders-Molema,

De regierechter in echtscheidingszaken. Een onderzoek naar de pilot 'Conflictoplossing op maat' van de sector familie van de rechtbank Den Haag (2009)

C. Wensveen,

Maatwerk door samenspel in de rechtszaal. Een onderzoek naar de pilot 'Conflictoplossing op maat' bij de sector kanton van de rechtbank Amsterdam (2009)

M. Pel en S. Verberk (red.),

De pilots 'Conflictoplossing op maat': Reflectie op resultaten en ideeën voor de toekomst (2009)

Ten behoeve van de uitvoering van de pilots hebben de deelnemende rechtbanken subsidie ontvangen van de Raad voor de rechtspraak en het ministerie van Justitie. De coördinatie van het onderzoek naar de pilots lag bij het Landelijk bureau Mediation naast rechtspraak.

Inhoud

Inleiding	4
1. De contouren van de pilot en het onderzoek	5
1.1 De totstandkoming van de pilot	5
1.2 Doelstelling van de pilot	6
1.3 Het onderzoek	6
1.3.1 Onderzoeksvragen	6
1.3.2 Onderzoeksmethode	7
1.3.3 De kracht en beperking van het onderzoek	8
2. Uitgangspunten met betrekking tot de inrichting van de pilot	10
2.1 De zaken	10
2.2 De vragenlijsten	12
2.3 De setting	12
2.4 De behandeltijd	12
2.5 Samenvatting	13
3. Het verloop en de uitkomst van de zittingen	14
3.1 Belangeninventarisatie, conflictanalyse en bespreking conflictoplossing	14
3.1.1 Belangeninventarisatie	14
3.1.2 Conflictanalyse	19
3.1.3 Bespreking conflictoplossing	19
3.2 Finale conflictoplossing	21
3.2.1 Ervaring procedure door partijen	21
3.2.2 Uitkomst van de 10 zaken	23
3.2.3. Tevredenheid uitkomst en finale conflictoplossing	23
3.2.4 Finale conflictoplossing	25
3.3 Samenwerking rechter en mediator voorafgaand en tijdens de zitting	26
3.3.1 Overleg voorafgaand aan de zitting	26
3.3.2 Samenwerking ter zitting	27
3.3.3 Ervaringen samenwerking direct na de zitting	27
3.4 Samenvatting	28
4. Nadere analyse en beschouwing	30
4.1 Beschouwing van de uitgangspunten van de pilot	30
4.2 Nadere analyse van het verloop en de uitkomst van de zitting	32
4.3 Beschouwingen van betrokken professionals	37
4.3.1 Opvattingen van en over de advocatuur	37
4.3.2 Opvattingen van rechters en mediators	37
4.4 Samenvattend en concluderend	39
Afsluitende opmerkingen	40
Bijlagen	
1. Betrokken professionals bij de pilot	42
2. Korte beschrijving van de tien pilotzittingen	43
3. Informatie over de pilot t.b.v. advocaten en partijen	45
4. Brief aan partijen in 13 geselecteerde zaken	47
5. Vragenlijst partijen	49
6. Centrale begrippen	50
7. Onderwerpen en vragen tijdens het observatieonderzoek	51
8. Interviewvragen na afloop van de zitting	52
9. Vragenlijst partijen aantal maanden na de zitting	53
10. Vragenlijst t.b.v. eindgesprek rechters en mediators	54
Over de auteurs	55



Inleiding

In de periode februari – juni 2009 zijn bij de rechtbank Zutphen tien handelszaken behandeld tijdens zittingen die zijn geleid door een rechter tezamen met een mediator. De behandeling ter zitting vond niet, zoals gebruikelijk, plaats op basis van de dagvaarding, de conclusie van antwoord en eventuele andere juridische vormen van informatie-uitwisseling. Ter voorbereiding op de zitting beschikten de rechter en de mediator daarentegen over een door partijen ingevulde vragenlijst over de kern van het conflict, de aard van de relatie met de wederpartij en de reeds ondernomen activiteiten om tot overeenstemming te komen. De bedoeling van deze alternatieve aanpak is een verkenning van het eventuele conflict achter het geschil om op basis daarvan een aanvaardbare oplossing te formuleren die resulteert in finale conflictbeslechting. Zo mogelijk dient die oplossing reeds tijdens de zitting te worden geformuleerd. Deze zogenaamde regiezittingen hebben plaatsgevonden in het kader van de pilot 'Zutphen.COM: Snelle en definitieve conflictoplossing op maat.'

In dit rapport wordt verslag gedaan van de ervaringen die met de pilot zijn opgedaan. In hoofdstuk 1 geven we een kort overzicht van de wijze waarop de pilot tot stand is gekomen en beschrijven we de uitgangspunten en de doelstelling van de pilot. Eveneens zetten we in dit hoofdstuk uiteen op welke wijze er onderzoek naar de pilot is gedaan en welke vragen daarbij centraal stonden. In de volgende twee hoofdstukken gaan we in op de onderzoeksresultaten, waarbij we in hoofdstuk 2 stilstaan bij de voorbereiding op en inrichting van de pilot en in hoofdstuk 3 het verloop en de uitkomsten van de pilotzittingen bespreken. In hoofdstuk 4 volgt een analyse en beschouwing van de onderzoeksbevindingen. We beëindigen deze rapportage met enkele afsluitende opmerkingen.

1. De contouren van de pilot en het onderzoek

In dit hoofdstuk geven we een beschrijving van de achtergronden van de pilot in Zutphen, zowel als het gaat om de totstandkoming van de pilot als de doelstelling van de pilot. Tevens geven we een uiteenzetting van de onderzoeksvragen die leidend zijn geweest bij de evaluatie van de pilot en de onderzoeksmethoden die zijn gehanteerd om tot een antwoord op deze vragen te komen.

1.1 De totstandkoming van de pilot

De rechtbank Zutphen is één van de vijf gerechten die naar aanleiding van het congres 'Wat schikt het best' in november 2007 heeft aangegeven te willen experimenteren met een werkwijze ter zitting waarbij, meer dan gebruikelijk, de onderliggende belangen van partijen bij de gerechtelijke procedure worden betrokken. Vervolgens is door betrokkenen binnen de rechtbank Zutphen en in samenspraak met het Landelijk bureau Mediation naast rechtspraak (LBM) het projectplan 'Conflictoplossing op Maat' opgesteld (Van Lee, mei 2008).¹ Ten behoeve van de uitvoering van dit projectplan is in de zomer van 2008 subsidiëring door de Raad voor de Rechtspraak verkregen. Het Zutphense project heeft plaatsgevonden binnen de afdeling handel van de sector civiel, waarbij de in het kader van het project georganiseerde zittingen onder de gezamenlijke leiding van een rechter en een mediator stonden. Deze zittingen worden ook wel regiezittingen genoemd. Deze term beoogt duidelijk te maken dat de rechter, tezamen met de mediator, verantwoordelijk is om het proces van conflictoplossing in goede banen te leiden, en dat de verantwoordelijkheid voor de *meer inhoudelijke invulling*

die aan het proces van conflictoplossing wordt gegeven ook, of met name, bij partijen ligt.

Ten behoeve van de vormgeving en de tussentijdse bijsturing van de pilot is zowel een interne projectgroep binnen de rechtbank als een externe projectgroep in het leven geroepen. De interne projectgroep bestond uit drie rechters van de afdeling handel en een mediationfunctionaris. De externe projectgroep bestond uit de interne projectgroep aangevuld met drie mediators en drie advocaten. Aan de uitvoering van het project, dat wil zeggen het feitelijk leiding geven aan de regiezittingen, hebben vijf rechters en drie mediators bijgedragen. De selectie van deze personen is als volgt tot stand gekomen. Alle rechters binnen de afdeling handel van de sector civiel zijn benaderd voor deelname aan de pilot. Vervolgens is een selectie uit de aanmeldingen gemaakt, waarbij motivatie en enthousiasme van de rechters doorslaggevend waren. De selectie van de mediators is tot stand gekomen in overleg met het mediationbureau en is met name gebaseerd op de reputatie van de mediator (het relatief hoge aantal geslaagde mediations). (Voor een overzicht van alle betrokkenen bij de pilot in Zutphen, zie bijlage 1.) Vier van de vijf deelnemende rechters hebben ter

¹ Van Lee, *Innovatief project Conflictoplossing op maat. Deelplan rechtbank Zutphen*, mei 2008

voorbereiding op de pilot de eendaagse cursus 'conflictoplossing op maat' gevolgd. Ook de betrokken mediators hebben deze cursus gevolgd, met uitzondering van één van hen die zelf deze cursus geeft. De regiezittingen hebben plaatsgevonden in de periode februari – juni 2009. (Voor een overzicht van de behandelde zaken tijdens de regiezittingen, zie bijlage 2.)

1.2 Doelstelling van de pilot

'De handelssector kent voor de afdoening van civiele vorderingen twee hoofdwegen: de (lange) weg van dagvaarding, antwoord, instructievonnis, re- en dupliek en de (kortere) weg van dagvaarding, antwoord, instructievonnis en comparitie, ieder gevolgd door een einduitspraak of een tussenvonnis met daarop volgende processuele complicaties' (Van Lee, 2008:5). Of het nu gaat om de lange of de kortere weg: beide zijn gericht op *juridische geschiloplossing*. Een ander kenmerk is dat met beide wegen, ook de kortere weg, de nodige tijd is gemoeid. De comparitie bij de kortere weg vindt doorgaans niet eerder dan drie maanden na de start van de procedure, zijnde de dag waarop de gedaagde is gedagvaard, plaats.

Bij aanvang van het project zijn de uitgangspunten van het project als volgt vastgelegd. Het project 'Conflictoplossing op Maat', ofwel Zutphen.COM, is niet zozeer gericht op een rechterlijke einduitspraak als wel op *conflictoplossing* en *finale afdoening* van het geschil en conflict (voor de informatiebrochure en de brief aan partijen, zie bijlagen 3 en 4). Teneinde het conflict en niet het juridische geschil centraal te stellen, wordt partijen voorafgaand aan de zitting gevraagd een vragenlijst met zeven vragen te beantwoorden (zie bijlage 5). De rechter en de mediator beschikken bij aanvang van de zitting uitsluitend over deze ingevulde vragenlijsten (en dus niet over de dagvaarding en de conclusie van antwoord). Teneinde het conflict zo goed mogelijk op te lossen, wordt tijdens de zittingen, tezamen met partijen en hun advocaten, een conflict diagnose gesteld, waarop de verdere behandeling ter zitting en het eventuele vervolgtraject gebaseerd worden. Indien mogelijk wordt het conflict ter plekke geregeld, waarbij rechter en mediator beide hun specifieke expertise inzetten. Wanneer dit niet mogelijk blijkt, vindt overleg plaats over het vervolgtraject. Indien noch het conflict ter plekke wordt geregeld, noch overeenstemming wordt bereikt over het vervolgtraject,

vindt verwijzing naar het reguliere dagvaardingstraject plaats. Daarbij hebben partijen de keuze om deze reguliere zitting te laten leiden door de rechter die ook de regiezitting heeft geleid, of zij kunnen de behandeling van hun zaak aan een andere rechter voorleggen. Samenvattend kan de belangrijkste doelstelling van het project Zutphen.COM als volgt worden gedefinieerd: *het verkrijgen van een goed werkende en aanvaardbare oplossing voor het conflict en de geschilpunten, resulterend in finale conflictbeslechting*. Daar waar mogelijk wordt reeds tijdens de zitting een definitieve oplossing geformuleerd en in een vaststellingsovereenkomst neergelegd. Naast het vergroten van de effectiviteit van de procedure bij de rechtbank, is ook een meer efficiënte aanpak, in de zin van een kortere behandeltime en het voorkomen van extra procedures, een doelstelling van het project.

1.3 Het onderzoek

De pilot is geëvalueerd door onderzoekers van de Universiteit van Tilburg en van het Landelijk bureau Mediation naast rechtspraak. Over de inrichting van het onderzoek heeft afstemming plaatsgevonden met de onderzoekers van de overige pilots.²

1.3.1 Onderzoeksvragen

Bij het onderzoek naar de pilot kan een onderscheid worden gemaakt tussen de procesevaluatie en de effectevaluatie. De *procesevaluatie* heeft betrekking op tijdens het project gemaakte keuzen met betrekking tot de vormgeving van de pilots. Ook de vraag of de gekozen werkwijze inderdaad leidt tot een kortere behandeltime, valt onder de procesevaluatie. De vraag die bij de procesevaluatie centraal staat is de volgende:

Welke keuzen zijn er voorafgaand aan en tijdens de pilot gemaakt met betrekking tot de inrichting van de pilots en tot welke resultaten hebben deze keuzen geleid?

De effectevaluatie is gericht op de effecten van de nieuwe behandelwijze. De vraag die bij de effectevaluatie centraal staat, luidt:

Hoe verloopt de door rechter en mediator gezamenlijk verrichte belangeninventarisatie en conflict diagnose tijdens de pilotzitting, en leidt de pilotzitting tot finale conflictoplossing?

² Naast de pilot in Zutphen hebben pilots 'Conflictoplossing op maat' plaatsgevonden bij de sector familierecht in de rechtbanken Den Haag en Utrecht, bij sector kanton van de rechtbank Amsterdam en bij de sector bestuur van de rechtbank Den Bosch.

(Voor een goed begrip van de kernbegrippen die in deze vraagstelling zijn opgenomen, zie bijlage 6.)

Om een verdiepingsslag aan te brengen in de tweede onderzoeksvraag hebben we een aantal hypothesen geformuleerd. Ze zijn gebaseerd op bepaalde verwachtingen die bij de betrokkenen leefden voorafgaand aan de pilot. De hypothesen luiden als volgt:

- 1 *De rolverdeling tussen rechter en mediator heeft invloed op de diepgaandheid van de belangeninventarisatie.*
- 2 *Een diepgaande belangeninventarisatie leidt tot een trefzekere conflict diagnose.*
- 3 *Een diepgaande belangeninventarisatie leidt ertoe dat partijen het idee hebben dat de kern van het conflict aan de orde is gekomen tijdens de zitting.*
- 4 *Een diepgaande belangeninventarisatie leidt ertoe dat rechter, mediator, eiser en gedaagde direct na de zitting ongeveer dezelfde omschrijving geven van wat in hun ogen de kern van het conflict is.*
- 5 *Vooronderstellingen (al dan niet terecht) op basis van de aard van de zaak zijn mede bepalend voor de diepgaandheid van de belangeninventarisatie.*
- 6 *Naarmate partijen meer betrokken worden bij het meedenken over de oplossingsrichting, zijn zij meer tevreden over de uitkomst.*
- 7 *Wanneer de kern van het conflict volgens partijen niet aan de orde is gekomen, is geen finale conflictoplossing bereikt.*

We gebruiken de hypothesen uitsluitend om lijnen in de analyses van de tien experimentele pilotzittingen scherper aan het licht te brengen. De aard van dit onderzoek leent zich niet voor kwantitatieve toetsing van de hypothesen.

1.3.2 Onderzoeksmethode

Procesevaluatie. De antwoorden op de vragen in het kader van de procesevaluatie zijn in de eerste plaats verkregen via een logboek dat gedurende de pilot door de mediationfunctionaris van de rechtbank Zutphen is bijgehouden en dat een overzicht bevat van de belangrijkste bijeenkomsten en beslissingen gedurende de pilot. Daarnaast is gebruik gemaakt van verslagen van vergaderingen en e-mailcorrespondentie met leden van de interne projectgroep.

Effectevaluatie. Teneinde de vragen in het kader van de effectevaluatie te beantwoorden, heeft

observatieonderzoek plaatsgevonden en zijn interviews gehouden met betrokkenen. Tevens heeft aan het einde van het project een expertmeeting plaatsgevonden met de deelnemende rechters en mediators. Hieronder volgt een korte nadere uitleg over de toegepaste onderzoeksmethoden in het kader van de effectevaluatie.

Observatieonderzoek

- *Observatie van de voorbereiding op de zitting door de rechter en de mediator.* In alle zaken is de voorbereiding tussen de rechter en mediator direct voorafgaand aan de zitting geobserveerd door bij de zitting aanwezige onderzoekers. Tijdens de observatie van deze voorbereiding zijn de voornaamste onderwerpen van gesprek tussen de rechter en mediator in kaart gebracht, is genoteerd welke afspraken zij onderling maakten en is erop gelet wie - bij welke type onderwerpen - de leiding had tijdens het gesprek.
- *Observatie van de zitting.* Alle tien regiezittingen zijn ter plekke geobserveerd. Daarbij is gebruik gemaakt van een op de hypothesen afgestemd observatieformulier, waarbij aantekeningen zijn gemaakt over het inhoudelijke verloop van de zitting, de interventies door de rechter en mediator, het effect van deze interventies op partijen, de non-verbale communicatie van alle betrokkenen (rechter, mediator, partijen, advocaten), et cetera. We hebben bij de opzet van dit formulier gebruik gemaakt van het 7-I model van Giebels en Euwema.³ (Voor een overzicht van de belangrijkste aandachtspunten tijdens het observatieonderzoek, zie bijlage 7.) Teneinde de betrouwbaarheid van de observaties te vergroten zijn filmopnamen van de zitting gemaakt. Bij deze opnamen komen alleen de rechter, de mediator en de griffier herkenbaar in beeld en zijn partijen en hun advocaten uit privacy-overwegingen van achteren gefilmd. De filmopnamen zijn uitsluitend gebruikt voor onderzoeksdoeleinden en zijn na afloop van het project vernietigd. In acht van de tien zaken waren tijdens de zitting twee onderzoekers aanwezig. In twee zaken was op de geplande zittingsdatum maar één onderzoeker beschikbaar en heeft het observatieonderzoek door één persoon plaatsgevonden.

³ Giebels & Euwema, *Conflictmanagement. Analyse, diagnostiek en interventie*, Groningen, Noordhoff Uitgevers B.V., 2006

Interviews

- *Interviews met partijen en hun advocaten.* Een belangrijk deel van het onderzoek betreft het registreren van ervaringen, meningen en zienswijzen van partijen en hun procesvertegenwoordigers.

Daarom hebben na afloop van de zittingen met alle partijen en hun advocaten interviews plaatsgevonden. Vanwege de vaak lange zittingsduur en uit praktische overwegingen ging het hierbij om telefonische interviews. Deze interviews vonden doorgaans binnen twee werkdagen na de zitting plaats en duurden gemiddeld een half uur. Ten behoeve van deze interviews werd gebruik gemaakt van gestructureerde vragenlijsten. Zowel advocaten als partijen waren over het algemeen zeer bereid tot medewerking.

Daarbij gaven partijen soms aan het wel prettig te vinden om hun ervaringen te delen en 'stoom af te blazen'. In één zaak is het interview met een van de partijen kort na aanvang ervan beëindigd, omdat de emotionele belasting van het interview door deze persoon te groot werd gevonden.

- *Interviews met rechters en mediators.* Direct aansluitend op de tien zittingen zijn de rechter en mediator gezamenlijk geïnterviewd. Tijdens deze interviews is het verloop van de zitting met beide personen doorgenomen, waarbij speciale aandacht is besteed aan de belangrijkste interventies van zowel de rechter als de mediator. Tevens is tijdens deze interviews nadrukkelijk stilgestaan bij de samenwerking tussen rechter en mediator, evenals bij de gekozen afdoeningswijze.

- *Interviews enige tijd na de zitting.* Idealiter zouden, teneinde zicht te krijgen op de finaliteit van conflictbeslechting, geruime tijd na de zitting interviews worden gehouden met partijen om van hen te vernemen wat er na de regiezitting verder tussen beide partijen is voorgevallen. Om ook bij deze rapportage reeds enig inzicht te geven over de ontwikkelingen na de zitting, is in eerste instantie besloten om een half jaar na dato interviews te houden met partijen.

Vanwege de vertraging die aan het begin van de pilot is opgetreden (zie 2.1) en vanwege de beoogde publicatiedatum van dit rapport, dienden deze gesprekken voor de meeste zaken eerder plaats te vinden. De gesprekken hebben (afhankelijk van de zittingsdatum) drie tot zes maanden na de zitting plaatsgevonden. Van de 20 betrokken partijen, hebben er 16 hun medewerking verleend.

(Voor een overzicht van de belangrijkste onderwerpen die tijdens interviews met betrokkenen aan de orde zijn gesteld, zie bijlage 8 en 9.)

Expertmeeting

Nadat alle zittingen in het kader van de pilot hadden plaatsgevonden, is een expertmeeting georganiseerd met de deelnemende rechters en mediators. Bij deze expertmeeting waren vier van de vijf deelnemende rechters aanwezig, alle drie de bij de pilot betrokken mediators evenals de mediationfunctionaris en de voorzitter van de interne projectgroep. Tijdens deze bijeenkomst zijn de algemene ervaringen van de rechters en mediators met de pilot uitgewisseld, is uitgebreid stil gestaan bij de samenwerking tussen de rechter en mediator en is gesproken over de effectiviteit van de gehanteerde werkwijze tijdens de regiezittingen. (Voor een overzicht van de vragen die tijdens de expertmeeting aan de orde zijn gesteld, zie bijlage 10.)

1.3.3 De kracht en beperking van het onderzoek

Zoals uit het voorgaande duidelijk is geworden, is intensief onderzoek gedaan naar tien regiezittingen. Het gaat om een klein aantal zittingen dat nauwgezet is bestudeerd. Hierin schuilt de kracht, maar ook een beperking van het onderzoek. De kracht, omdat de gekozen onderzoeksaanpak een diepgaande analyse van de tien zittingen mogelijk maakt. Een beperking, omdat het op basis van het geringe aantal zaken niet mogelijk is generaliseerbare uitspraken te doen.

Daarbij moet opgemerkt worden dat, gegeven het experimentele karakter van het onderzoeksobject (conflictoplossing op maat zoals die vorm krijgt tijdens de regiezitting), het passend is dat is gekozen voor een meer verkennende en exploratieve aanpak, die sterke overeenkomsten vertoont met case study onderzoek. Bij case study onderzoek gaat het meer om 'hoe'- en om 'waarom'-vragen en minder om 'hoe vaak'-vragen.⁴ De ambitie van het onderzoek was dan ook niet om bijvoorbeeld te voorspellen hoe vaak 'conflictoplossing op maat' zal resulteren in een beslissing, een schikking of een verwijzing naar mediation. Wel was het de bedoeling meer inzicht te krijgen in de wijze waarop de samenwerking tussen de rechter en mediator in praktijk wordt gebracht en tot welke resultaten dit in individuele zaken leidt. Sterk aan de gekozen onderzoeksaanpak is daarbij dat de ervaringen en meningen van alle betrokkenen (partijen, hun advocaten, de rechter en een mediator) met elkaar kunnen worden vergeleken.

⁴ Robert K. Yin, Case Study Research: Design and Methods, vierde druk 2009.

Uit dit alles kunnen lijnen getrokken worden, die als basis kunnen dienen voor gericht vervolgonderzoek (eventueel kwantitatief van aard) op nauwkeurig afgebakende elementen van de experimentele zitting.

2. Uitgangspunten met betrekking tot de inrichting van de pilot

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste uitgangspunten met betrekking tot de inrichting van het proces van Zutphen.COM. Tevens gaan we na hoe deze uitgangspunten vorm hebben gekregen en in hoeverre het noodzakelijk is gebleken deze bij te stellen. Ook gaan we in op de vraag, of, zoals met de pilot beoogd, zaken inderdaad sneller ter zitting worden gebracht.

2.1 De zaken

Aantal zaken

- *Uitgangspunt.* In het projectplan is als doel gesteld in de periode september 2008 tot januari 2009 miniaal tien en maximaal 15 zaken in het kader van het project af te doen.

- *Resultaat.* De gestelde doelstelling van minimaal tien zaken is exact gehaald. Het type conflict in de tien zaken die in het kader van het project zijn behandeld, laat zich als volgt omschrijven: familieconflicten, zakelijke conflicten, overig privaatrechtelijke conflicten en burencconflicten. (Voor een korte omschrijving van de tien tijdens de pilot behandelde zaken, zie bijlage 2.)

Deze tien zaken zijn behandeld in de periode februari – juni 2009. Daarmee is de feitelijke uitvoering van het project van start gegaan op het moment dat in de planning afronding van het project was voorzien. De vertraagde start kan worden toegeschreven aan het feit dat de voorbereiding van het project een lastig proces was dat beduidend meer tijd in beslag nam dan op voorhand voorzien.

De selectie van zaken

- *Uitgangspunt.* Met betrekking tot de selectie van zaken

is men er bij aanvang van het project vanuit gegaan dat de zaken door advocaten aangedragen zouden worden en dat alle soorten handelszaken zich in principe lenen voor de regiezitting: verdelingszaken, letselschadezaken, bouwzaken en burenruzies. Aanvankelijk is daarbij ook als doelstelling geformuleerd dat er bij de zaken die zich lenen voor de nieuwe innovatieve aanpak, sprake dient te zijn van een achterliggend conflict (wat wil zeggen dat met een juridische beslissing van de rechter de zaak onvoldoende wordt opgelost).

- *Resultaat.* De advocaten in het arrondissement Zutphen zijn in december 2008 per informatiebrochure op de hoogte gesteld van de pilot (zie bijlage 3). Via deze brochure werden advocaten uitgenodigd om zaken voor de pilot aan te dragen. Toen dit weinig respons opleverde heeft de deken van advocaten van het arrondissement Zutphen eind februari 2009 deze oproep nogmaals herhaald: *“Tot op heden zijn er te weinig zaken door de balie voorgedragen voor deze wijze van conflictoplossing. Dat bevreedt, het is immers voor bepaalde zaken/ cliënten bepaald aantrekkelijk om aan het begin van de juridificering van een geschil/conflict deze weg (...) te bewandelen. Ik roep u nogmaals op: als er een zaak is die voor deze wijze van behandeling in aanmerking komt:*



meld dat aan de rechtbank via het formulier dat wij op Intranet hebben staan, of bel/mail daarover met mr. van Lee, vice president (...), of mij." Omdat ook dit niet leidde tot aanmeldingen, heeft men het uitgangspunt dat zaken in principe aangedragen worden door advocaten moeten verlaten. Pas in de laatste fase van het project zijn er twee zaken door respectievelijk de advocaat van gedaagde en de advocaat van eiser aangemeld voor het project. De beperkte en late respons van advocaten, noodzaakte de rechtbank zelf zaken te selecteren. Daartoe is in de eerste 2,5 maanden van de pilot (in de periode januari – medio maart 2009) in ongeveer twintig zaken telefonisch contact opgenomen met de desbetreffende advocaten en is hen de vraag voorgelegd of zij met hun cliënt de mogelijkheid van deelname aan de pilot willen bespreken.⁵ In één zaak waren zowel eiser als verweerder bereid om aan de pilotzitting deel te nemen. Een vaak gehoord argument van advocaten om niet te willen deelnemen aan de pilot was dat de desbetreffende zaak zich niet leende voor mediation. Hieruit blijkt dat de inhoud van de pilots bij de advocaten niet altijd goed is overgekomen.

Teneinde de deelname aan de pilot te bevorderen, is besloten om medio maart 2009 zonder voorafgaande

selectie de advocaten van 13 zaken die op de rol stonden per brief te benaderen met de strekking dat de desbetreffende zaak was geselecteerd voor deelname aan de regiezitting in het kader van het project Zutphen.COM (zie bijlage 4). De 13 geselecteerde zaken betroffen zaken waarvoor normaal gesproken een comparitie na antwoord zou worden gepland en waarin dus al een dagvaarding en een conclusie van antwoord waren uitgebracht (en soms ook een antwoord in reconventie). Het selectieproces is *niet* beperkt tot zaken waarvan op voorhand duidelijk was dat er sprake was van een onderliggend conflict. Dit heeft te maken met de het streven de 'pool' van waaruit zaken werden gevist te vergroten, maar ook met het voortschrijdende inzicht bij de projectgroep dat de werkwijze van conflictoplossing op maat zich feitelijk leent voor alle type zaken. Immers, in alle zaken kan worden nagegaan of er sprake is van een onderliggend conflict, en zo ja, welke oplossingswijze gegeven de kenmerken van dit conflict het meest geschikt is.

Alle advocaten in deze 13 zaken zijn benaderd om de bereidheid van hun cliënten en henzelf te peilen voor deelname aan de pilot. Mede door deze meer proactieve benadering is vanaf april 2009 het aanbod van zaken goed op gang gekomen. Het merendeel

⁵ In eerste instantie zijn die zaken geselecteerd waarvan de inschatting van de rechtbank was dat deze zich mogelijk zouden lenen voor mediation of waarbij het duidelijk was dat partijen in de toekomst nog met elkaar te maken hebben. Later is dit criterium versoepeld en is in min of meer willekeurige zaken telefonisch contact opgenomen met de advocaten.

van de regiezittingen (zeven in totaal) heeft dan ook plaatsgevonden in de maanden mei en juni.⁶

2.2 De vragenlijsten

- **Uitgangspunt.** Zoals in het bovenstaande reeds aan de orde is geweest, zijn partijen voorafgaand aan de zitting gevraagd een korte vragenlijst met zeven vragen in te vullen (zie bijlage 5). De achterliggende gedachte van deze werkwijze is dat partijen gaan nadenken over het conflict achter het geschil, over de relatie met de wederpartij, over oplossingsmogelijkheden en wat ze zelf kunnen doen om een oplossing te bevorderen. Met andere woorden, de vragenlijsten beogen ertoe bij te dragen dat partijen zich niet ingraven in juridische stellingnames. Door de voorbereiding op de zitting door de rechter en mediator uitsluitend te laten plaatsvinden op basis van de ingevulde vragenlijsten, is het streven ook bij hen (en dan met name bij de rechter) te voorkomen dat een primair juridische insteek wordt gekozen.

- **Resultaat.** Rechters zijn zeer te spreken over het gebruik van de vragenlijsten. Tijdens de expertmeeting gaven zij te kennen dat de ingevulde vragenlijsten een goed beeld geven. Eén van de rechters merkte daarbij op: *“Het is veel informatiever dan de processtukken.”* Met name omdat advocaten het verhaal niet hebben ‘ingekeurd’, dat wil zeggen niet om strategische redenen een bepaald beeld hebben gecreëerd, ontstaat een betere indruk van hoe partijen in het conflict staan en van de verhouding tussen partijen. Een meer kritische noot van één van de rechters is dat het werken met de vragenlijsten wel impliceert dat het lastiger is om ter zitting de juridische feiten boven tafel te krijgen.

Ook de betrokken mediators is het werken met de vooraf door partijen ingevulde vragenlijsten goed bevallen. Zo geeft één van hen aan dat het prettig is om zich op deze wijze een beeld te vormen van wat er in een zaak aan de hand is. Dit maakt het mogelijk op voorhand hypothesen te vormen. Dergelijke hypothesen kunnen het verloop van de zitting volgens hem positief beïnvloeden, mits voldoende flexibiliteit wordt betracht om van de hypothesen af te stappen op het moment dat ze niet juist blijken.

Van de zijde van de advocatuur is door één van hen een meer kritische geluid geuit over het werken met de vragenlijsten.⁷ Een advocaat, die naar aanleiding van een regiezitting zijn persoonlijke ervaringen op papier heeft gezet, komt tot de conclusie dat als de rechter een

voorlopig oordeel wil geven, niet volstaan kan worden met de vragenlijsten: *“Mijns inziens zou de rechter kennis hebben moeten nemen van de processtukken om daadwerkelijk als comparitierechter te kunnen optreden en daarmee ook een eventueel voorlopig oordeel te kunnen geven omtrent de juridische kant van de zaak, zoals ook het project voorstaat. In dat geval zal toch ook kennis genomen moeten worden van de conclusie van antwoord en is het stilleggen van de procedure nadat de dagvaarding is uitgebracht mijns inziens wat prematuur.”*

2.3 De setting

- **Uitgangspunt.** De rechters en mediators hebben voorafgaand aan de pilot afgesproken dat de rechter tijdens de zitting de leiding zou nemen. Deze afspraak werd ingegeven door het feit dat tijdens de zitting weliswaar aandacht bestaat voor het onderliggende conflict, maar dat het wel om een rechtszitting gaat en het daarbij passend is dat de rechter het voortouw neemt en de leiding heeft tijdens de zitting.

Om het bijzondere karakter van de regiezittingen te onderstrepen is nagedacht over de vraag of de rechter met of zonder toga de zitting zou leiden. Er is, door de rechters en mediators, voor gekozen de toga te handhaven omdat een toga nu eenmaal bij een rechtszitting hoort en al was het maar om duidelijk te maken wie de rechter is en wie de mediator. Door de betrokkenen bij de pilot in Zutphen is niet gesproken over het eventueel wijzigen van de opstelling in de zittingszaal (bijvoorbeeld door tafels zo te plaatsen dat partijen elkaar aan kunnen kijken), noch over andere wijzen waarop een meer informele sfeer ter zitting zou kunnen worden gecreëerd.

- **Resultaat.** Het uitgangspunt dat de rechter in toga de leiding zou nemen tijdens de zitting is gehandhaafd (voor een uitgebreide bespreking van de wijze waarop de samenwerking tussen de rechter en de mediator is verlopen, zie het volgende hoofdstuk). Gaandeweg de pilot zijn geen aanpassingen aangebracht teneinde een meer informele sfeer ter zitting te creëren.

2.4 De behandeltijd

- **Uitgangspunt.** Een van de doelstellingen van de pilot is dat zaken sneller dan gebruikelijk worden afgedaan. Daartoe is het streven geformuleerd zaken sneller

⁶ Bij het nabellen van advocaten bleek overigens dat een deel van hen de brief zo had geïnterpreteerd dat deelname aan de regiezitting per definitie verwijzing naar mediation zou impliceren. Na uitleg over het meer precieze doelstelling van de pilot en uitleg over andere afdoeningsmogelijkheden dan mediation, heeft (hernieuwd) overleg tussen de advocaat en zijn cliënt in een aantal gevallen alsnog geleid tot heroverweging van de bereidheid tot deelname aan het project.

⁷ Deze advocaat heeft deze mening per e-mail en op eigen initiatief geuit. Onder de andere betrokken advocaten is niet nagegaan hoe zij oordelen over het niet gebruiken van de processtukken.

op zitting te brengen, dat wil zeggen sneller dan de drie maanden die daarmee gewoonlijk gemoeid zijn voor zaken die via de 'kortere weg' van 'dagvaarding, antwoord, instructievonnissen en comparitie' worden afgedaan (zie paragraaf 1.2). Tevens is als doelstelling geformuleerd dat de regiezitting plaatsvindt binnen één maand nadat beide partijen voor deze mogelijkheid hebben gekozen.

- **Resultaat.** De doelstelling om zaken binnen drie maanden na de dagvaarding op zitting te brengen, is niet gehaald zoals uit tabel 2.1 blijkt. Slechts voor twee zaken geldt dat deze sneller dan 90 dagen op zitting zijn gebracht. De verklaring hiervoor is dat een andere doelstelling van de pilot, namelijk dat advocaten in een vroeg stadium zaken aandragen, niet is gehaald. Daarmee moest de rechtbank terugvallen op selectie van zaken waarin reeds gedagvaard was en er doorgaans ook al een conclusie van antwoord lag.

Op het moment dat in deze zaken van beide partijen duidelijk was dat zij wilden deelnemen aan de pilot, duurde het gemiddeld vijf tot zes weken alvorens de zaak op zitting werd behandeld. Dit is langer dan de geformuleerde doelstelling van één maand en kan worden verklaard door de verhinderdata van partijen en hun advocaten en tevens met de beschikbaarheid van zalen, rechters, mediators en onderzoekers.

TABEL 2.1: PERIODE DAGVAARDING - ZITTING

zaak 1	204 dagen
zaak 2	78 dagen
zaak 3	93 dagen
zaak 4	127 dagen
zaak 5	100 dagen
zaak 6	120 dagen
zaak 7	104 dagen
zaak 8	85 dagen
zaak 9	100 dagen
zaak 10	111 dagen

2.5 Samenvatting

Met de voorbereiding van de pilot was aanzienlijk meer tijd gemoeid dan op voorhand werd verondersteld. Deze tijd is met name benut om afspraken te maken

met alle betrokkenen (rechters, mediators en advocaten) over de uitgangspunten van de pilot. Een van deze uitgangspunten was dat advocaten de zaken voor de regiezittingen zouden aandragen. Dit bleek een brug te ver te zijn. Aan het geringe animo onder advocaten heeft ook bijgedragen dat verschillenden onder hen het idee hadden dat de uitkomst van de zitting per definitie verwijzing naar mediation zou zijn. Om het beoogde minimum aantal van tien zaken voor de pilot te realiseren, is de rechtbank daarom zelf over gegaan tot het selecteren van zaken. Aanvankelijk is daarbij vooral gezocht naar zaken waar er evident sprake was van een onderliggend conflict. Dit uitgangspunt is losgelaten na het voortschrijdend inzicht dat in principe alle zaken zich lenen voor de nieuwe aanpak, mits conflictdiagnose centraal staat. Het uitgangspunt om te werken met vragenlijsten om daarmee een primair juridische insteek (zowel bij partijen, advocaten als rechters en mediators) te voorkomen, is de rechters en mediators goed bevallen. De doelstelling die bij aanvang van de pilot was geformuleerd, te weten het sneller op zitting brengen van zaken dan de gebruikelijke drie maanden van zaken die via de 'kortere weg' worden afgedaan, is niet gehaald. Gemiddeld werden de pilotzaken 112 dagen na de dagvaarding ter zitting behandeld. Nadat beide partijen hadden besloten tot deelname aan de pilot, duurde het doorgaans vijf tot zes weken alvorens een zaak op zitting kon worden gepland. Dit is langer dan de termijn van een maand die op voorhand aan partijen en hun advocaten is gecommuniceerd. De verklaring hiervoor betreft de vereiste beschikbaarheid, niet alleen van partijen en hun advocaten, maar ook van een bij de pilot betrokken rechter en mediator, evenals van de onderzoekers die de zittingen observeerden.

3. Het verloop en de uitkomst van de zittingen

In dit hoofdstuk staat de tweede onderzoeksvraag centraal. De tweede onderzoeksvraag heeft betrekking op de wijze waarop belangeninventarisatie en conflictdiagnose heeft plaatsgevonden in de tien experimentele zittingen, en of de zittingen hebben geleid tot finale conflictoplossing. We starten in paragraaf 3.1 met een weergave van de belangeninventarisatie, conflictdiagnose en wijze van conflictoplossing tijdens de zitting. In paragraaf 3.2 bespreken we (de tevredenheid met) de uitkomsten en de mate waarin er sprake is van finale conflictoplossing. We betrekken hier ook de ervaringen van partijen met betrekking tot het verloop van de procedure bij. De wijze waarop de samenwerking vorm heeft gekregen en de ervaringen van betrokkenen ten aanzien van de samenwerking bespreken we in paragraaf 3.3. We sluiten in paragraaf 3.4 af met een korte samenvatting van de belangrijkste resultaten.

3.1 Belangeninventarisatie, conflictdiagnose en bespreking conflictoplossing

3.1.1 Belangeninventarisatie

Algemeen beeld van de belangeninventarisatie

De rechter had in alle zaken gedurende de gehele zitting de leiding. Dit maakt dat de zittingen in grote lijnen op dezelfde wijze verliepen. In alle zaken vond een vorm van belangeninventarisatie plaats, maar de uitkomst van de inventarisatie werd vaak niet (algeheel) teruggekoppeld aan partijen. De zittingen hadden een vloeiend verloop, waarbij feiten verzamelen, belangen achterhalen en het beproeven van een schikking dan wel het bereiken van overeenstemming over een verwijzing naar mediation automatisch in elkaar overliepen.

In alle zaken stelde de rechter in de beginfase veel vragen met het oog op het blootleggen van feitelijke gebeurtenissen ('Ik begrijp dat u geld vordert van uw wederpartij. Wat is de achtergrond van deze geldvordering?'; 'Wat speelt er?'; 'Wanneer zijn de problemen ontstaan?'). Deze vragen hadden vooral betrekking op het in kaart brengen van de vordering en

de gebeurtenissen die de aanleiding waren voor het instellen van de vordering. Hierbij moet opgemerkt worden dat rechter en mediator niet over de processtukken beschikten; de rechter en mediator hadden geen andere informatie ter beschikking dan het door partijen (vaak summier) ingevulde formulier ter voorbereiding van de zitting. In zaak 1, 3, 4, 6, 8 en 9 duurde dit feitenonderzoek ongeveer een half uur tot een uur. In de overige vier zaken duurde het aanzienlijk langer (tot 90 minuten).

*Conflict of geschil?*⁸

In vijf van de tien zaken vroegen zowel de rechter als de mediator expliciet of met een rechterlijke beslissing alle problemen tussen partijen opgelost zouden zijn (zaak 1, 3, 6, 8 en 9). In deze vijf zaken leidde dat tot het inzicht dat er sprake was van een conflict in plaats van een geschil, zonder dat dit overigens expliciet werd teruggekoppeld naar partijen. In een latere fase van de zitting (de fase van conflictoplossing) kwamen de rechter en mediator wel vaak terug op deze impliciete vaststelling. Ze gaven aan dat een rechterlijke beslissing de problemen tussen partijen niet zou oplossen. In dit verband volgde veelal een bespreking van de kosten en baten van de verschillende wijzen van conflictafdoening. In de overige zaken (zaak 2, 4, 5, 7 en 10) is niet aan partijen gevraagd of een rechterlijke

⁸ Zie bijlage 5 voor een omschrijving van beide begrippen.



uitspraak de problemen tussen partijen zou oplossen.

Achterliggende belangen

In alle zaken zijn vragen gesteld die betrekking hebben op de kenmerken van het conflict. Deze vragen vielen vaak samen met (of werden afgewisseld met) vragen die bedoeld waren om de aard en omvang van de vordering te achterhalen, en de gebeurtenissen die de aanleiding vormden tot het instellen van de vordering (de feitelijke vragen). Vooral in zaak 2, 3, 4, 5, 7 en 10 werden minder vragen gesteld die tot doel hadden de achterliggende belangen van partijen bloot te leggen. In drie van deze zaken gaven de rechters in de interviews aan dat het ontbreken van een meer diepgaande belangeninventarisatie samenhang met de aard van de zaak.

Dit was onder meer het geval in zaak 4 (een bouwgeschil) en zaak 2 en 3 (familieconflicten). In zaak 4 gingen rechter en mediator er van uit dat er geen achterliggende belangen waren, terwijl in de zaken 2 en 3 de rechter en mediator er van uit gingen dat de achterliggende belangen zo complex waren dat ze niet thuishoorden in een rechtszaal. Het meest duidelijke voorbeeld is zaak 3. In deze zaak sprak de rechter tijdens de voorbespreking

al de vrees uit dat 'de kurk van de fles zou gaan', waarmee ze doelde op een uitbarsting van emoties die een oplossing van het inhoudelijke geschil in de weg zou staan. In zaak 2 was een op de juridische vordering gerichte schikking volgens de rechter het maximaal haalbare in deze zaak, omdat het 'een langdurig conflict binnen een familie betreft'.

De zaken 1, 6, 8 en 9 hebben gemeen dat duidelijk dieper werd doorgevraagd naar achterliggende belangen. De mediator stelde vergeleken met de rechter meer vragen die betrekking hadden op de relatie tussen partijen, en de impact van het conflict op de relatie en op het dagelijks leven van partijen.

Zo vroeg de mediator in zaak 1 (een conflict tussen moeder en zoon) naar de impact van het conflict op de familieverhoudingen en het dagelijks leven van partijen. In een andere zaak (zaak 6) stonden de rechter en mediator stil bij de vriendschap die in het verleden tussen beide partijen bestond: 'U was voorheen bevriend? Vertelt u daar eens over.' Eveneens vroeg de rechter of de afhandeling van de financiële kwestie ook een einde zou maken aan de sterke gevoelens van onrecht en teleurstelling van beide partijen. Die vraag maakte veel emoties los. Het navraag doen naar belangen betekent ook dat soms duidelijk wordt dat

er géén onderliggend conflict is en de zaak het beste met een beslissing kan worden opgelost. Zo werd in zaak 8 duidelijk dat een beslissing over de erfgrens de zaak zou oplossen. Wanneer er duidelijk sprake is van een dieper liggend conflict kan dit voor de rechter, zoals in zaak 9, aanleiding zijn om veel tijd te investeren om partijen te bewegen tot mediation.

Overige issues

In vier van de tien zaken werd door de rechter en/of mediator gevraagd of er nog andere issues speelden die verband hielden met de voorliggende zaak (zaak 1, 3, 6 en 8). In deze zaken gaven partijen tijdens de zitting aan dat dat, afgezien van kleinere of niet (meer) relevante punten, niet of nauwelijks het geval was. Opvallend is dat veel partijen tijdens de interviews na afloop wel aangaven dat er meer speelde (zie tabel A).⁹

In de interviews na afloop gaven eiser en gedaagde in zaak 1, 3 en 8 aan dat er meer speelde, maar dat ze daar bewust niet over begonnen zijn ('Daarvoor is er teveel gebeurd'; 'Het heeft toch geen zin'). Opvallend is dat zowel eiser als gedaagde in zaak 1 wel van mening waren dat de kern van het conflict tijdens de zitting aan de orde was gekomen (zie verderop tabel D). In zaak 3 en 8 was de kern van het conflict volgens eisers en gedaagde niet

aan de orde gekomen. Alleen in zaak 6 waren zowel de eiser als gedaagde het erover eens dat er geen andere issues speelden. Ze waren beiden van mening dat de kern van het conflict aan de orde was gekomen tijdens de zitting (zie verderop tabel D).

In drie zaken (alle drie zakelijke conflicten) is niet uitdrukkelijk gevraagd of er andere issues speelden (zaak 4, 7 en 10).

In de interviews na afloop gaven zowel eiser als gedaagde in deze zaken aan dat er inderdaad geen noemenswaardige andere issues speelden, met de kanttekening dat zowel eiser als gedaagde in zaak 7 wel een enkel punt noemden dat niet aan de orde was geweest (zie tabel A) .

In drie zaken gaven partijen uit eigen beweging ter zitting aan dat er nog meer issues speelden die verband hielden met de voorliggende zaak (zaak 2, 5 en 9). In twee zaken (zaak 2 en 5) werd daar, op aangeven van de rechter, tijdens de zitting verder geen of weinig aandacht aan besteed. Als verklaring gaf de rechter in zaak 2 dat deze onderwerpen nu niet (meer) ter zake deden. In één zaak (zaak 9) gaven de rechter en mediator tijdens de zitting aan dat een verwijzing naar mediation verstandig zou zijn om de andere issues ook

TABEL A: ANDERE ISSUES VOLGENS EISER EN GEDAAGDE (bron: interviews direct na de zitting)

Zaak	Andere issues volgens eiser	Andere issues volgens gedaagde
1	Verstoorde relaties binnen de familie	Verstoorde relaties binnen de familie
2	Een recht van overpad	Verontreinigde grond, verwaarlozing van zus (een oudere vrouw), andere uitingen van verstoorde relaties binnen een familie
3	Verstoorde relaties binnen een familie	Verstoorde relaties binnen een familie
4	-	-
5	Rekening van derde	Rekening van derde
6	-	-
7	Nee (wel rol van vader wederpartij)	Nee (wel mogelijk verlies van klanten)
8	Bedrog en bedreigingen	Ja, maar wil daar niet op in gaan
9	Andere uitingen van de verstoorde verhouding tussen buren	Andere uitingen van de verhouding tussen buren
10	-	-

⁹ Opgemerkt moet worden dat de grens tussen issues aanverwant aan de zaak ter zitting en daadwerkelijk andere issues soms vloeiend is. Dit is met name het geval bij de conflicten tussen familieleden en buren. Het oordeel van partijen zelf is voor ons leidend geweest om iets al dan niet als een ‘ander issue’ te bestempelen.

bij de oplossing van het conflict te betrekken. Opvallend is dat in geen van deze drie zaken zowel eiser als gedaagde vinden dat de kern van het conflict tijdens de zitting aan de orde is gekomen (zie verderop tabel D).

Kern van het conflict volgens rechter en mediator

Na afloop van de zitting is aan de rechter en mediator gevraagd wat in hun ogen de kern van het conflict was. Ook hebben we ze gevraagd wat in hun ogen de belangen van partijen waren. In het merendeel van de tien zaken waren er duidelijke verschillen tussen de antwoorden van de rechter en van de mediator. Zoals te verwachten, signaleren mediators meer dan rechters de behoefte aan erkenning en een respectvolle bejegening door de wederpartij, terwijl rechters meer inhoudelijke

belangen signaleren. De volgende tabel geeft de antwoorden kort en bondig weer.

Kern van het conflict volgens partijen

Ook aan partijen hebben we direct na afloop gevraagd naar wat in hun ogen de kern van het conflict is (zie tabel C). In vier zaken verschilt de omschrijving van de rechter en mediator niet wezenlijk van die van partijen (zaak 1, 4, 6 en 8). In vijf zaken ligt de omschrijving van de mediator meer in lijn met die van partijen dan de omschrijving van de rechter (zaak 2, 3, 7 en 8). Opvallend is dat de mediator in deze zaken meer relationele en emotionele belangen signaleert. In geen van de tien zaken is het omgekeerde het geval.

TABEL B: KERN VAN HET CONFLICT VOLGENS DE RECHTER EN MEDIATOR (bron: interviews direct na de zitting)

KERN VAN CONFLICT VOLGENS R / M			
Zaak	R	Duidelijke Verschillen	M
1	De noodlijdende financiële situatie, het onbegrip over en weer over de harde toon van communicatie tussen moeder en zoon. Belangen zijn financieel van aard, en herstel relatie	-	Teleurstelling bij moeder, in haarzelf en in haar zoon. Belangen zijn financieel van aard, en (in mindere mate dan de rechter) herstel relatie
2	Verdelingsvraagstukken, een familierelatie vol wantrouwen. Belangen zijn aan beide kanten vooral financieel van aard	+	Een langdurige relatie waarbij het niet meer lukt om uit de problemen te komen. Naast financiële belangen ook erkenning voor inspanningen en het leed dat is aangericht
3	Verstoorde familieverhouding als de kern van het conflict. Belangen van partijen zijn volgens rechter onduidelijk (<i>'Daar kunnen we alleen maar naar gissen'</i>)	+	Verstoorde familieverhouding. Financieel belang en sterke behoefte aan erkenning bij eiser en gedaagde
4	Onduidelijkheid over wie aansprakelijk is voor het gebeurde. Beide partijen willen z.s.m. een oplossing	+	Teleurstelling in elkaar. Beide partijen willen z.s.m. een oplossing
5	Het niet nakomen van afspraken	+	Echte kern is niet aan het licht gekomen
6	Teleurstelling over en weer, beide partijen willen erkenning, genoegdoening, en zo snel mogelijk een oplossing vinden	-	Teleurstelling over en weer, beide partijen willen erkenning, genoegdoening, en zo snel mogelijk een oplossing vinden
7	Onzekerheid over de toekomst, partijen willen vooral zekerheid over de toekomst	+	Gebrek aan vertrouwen in elkaar. Mediator ziet belangen meer in relationele sfeer (respect)
8	Beide partijen zijn overtuigd van hun gelijk	+	Eiser voelt zich tekort gedaan (<i>'Ze voelt dat er een loopje met haar genomen wordt'</i>)
9	Wantrouwen en miscommunicatie tussen mensen die erg van elkaar afhankelijk zijn. Beide partijen willen rustig kunnen wonen	-	Wantrouwen en miscommunicatie tussen mensen die erg van elkaar afhankelijk zijn. Beide partijen willen rustig kunnen wonen
10	Verschil van mening over de juridische aansprakelijkheid. Belangen zijn financieel van aard, en zo spoedig mogelijk een oplossing	+	Wantrouwen over en weer. Belangen zijn financieel van aard, en zo spoedig mogelijk een oplossing

(+ = wel een duidelijk verschil, - = geen duidelijk verschil)

Kern van het conflict aan de orde tijdens zitting volgens partijen

In drie van de tien zaken zijn zowel de eiser als de gedaagde van mening dat de kern van het conflict aan de orde is gekomen (zaak 1, 4, en 6). In twee van de

tien zaken geven zowel de eiser als de gedaagde aan dat de kern van het conflict tijdens de zitting niet ter sprake is gekomen (zaak 2 en 3). In twee zaken meent de gedaagde dat de kern van het conflict wel ter sprake is gekomen, maar de eiser uitdrukkelijk niet (zaak 8 en

TABEL C: KERN VAN HET CONFLICT VOLGENS PARTIJEN AFGEZET TEGEN DE VISIE VAN RECHTER EN MEDIATOR (bron: interviews direct na de zitting)

Zaak	Kern van conflict volgens partijen		Verskil met omschrijving R / M	
	E	G	R	M
1	Financiële noodtoestand, leed andere familieleden. Belangrijkste zorg is van financiële aard	Financiële noodtoestand en de geëscaleerde communicatie tussen de betrokken familieleden	-	-
2	Frustratie bij gedaagde over vertrek E bij familiebedrijf. Belangrijkste zorgen zijn geldzorgen en de zorg voor zijn moeder	Onbetrouwbaarheid van eiser. Belangrijkste zorgen zijn zijn zoon, toekomst familiebedrijf, en erkenning voor leed	+/-	-
3	Persoonlijke conflict (familieband), erkenning en respect	Zakelijk conflict (geldvordering) en een persoonlijk conflict (familieband). Voornaamste zorg is financieel van aard	+	-
4	Tekortkomingen en onbetaalde facturen. Belangrijkste wens is het conflict zo spoedig mogelijk te beëindigen, en zo weinig mogelijk betalen	Tekortkomingen en onbetaalde facturen. Belangrijkste wens is het conflict zo spoedig mogelijk te beëindigen, en zo veel mogelijk geld ontvangen	-	-
5	Gedaagde betaalt de rekening niet en is niet te vertrouwen	Eiser doet werk niet goed en liegt	+/-	?
6	Gedaagde liegt. Belangrijkste wens is conflict zo spoedig mogelijk te beëindigen	Teleurstelling bij eiser over ontslagname direct na aanvang dienstverband. Voornaamste zorg: zijn gezin	-	-
7	Wantrouwen over en weer	Wantrouwen over en weer	+	-
8	Erfgrens, en emotionele / relationele belangen (ze voelt zich bedreigd en bedrogen)	Erfgrens. Belangrijkste zorg is behoud stukje grond (om met caravan en auto bij de garage te komen)	+	-
9	Onmogelijkheid van de gedaagde om rekening te houden met anderen. Voornaamste zorg is rustig te kunnen wonen	Een camera en twee containers op mandelige grond. Voornaamste zorg is rustig te kunnen wonen	-	-
10	Schade veroorzaakt door gedaagde. Voornaamste zorg: z.s.m. conflict oplossen	Eiser haalt voordeel uit ongeluk. Voornaamste zorg: z.s.m. verder kunnen met leven	+/-	-

(+ = wel een duidelijk verschil, - = geen duidelijk verschil, +/- = een klein verschil, ? = niet aan te geven)

9). In één zaak is het omgekeerde het geval (zaak 5). In zaak 10 meent eiser dat de kern van het conflict aan de orde is geweest. Het interview met gedaagde is echter vroegtijdig afgebroken, waardoor niet duidelijk is of volgens hem de kern aan de orde is gekomen. In zaak 7 menen eiser en gedaagde dat de kern op zich wel aan de orde is geweest, maar met de kanttekening dat één aspect niet aan de orde is gekomen (vader die een rol speelde in het conflict, en mogelijk verlies van klanten in de toekomst).

3.1.2 Conflictdiagnose

In geen van de zaken werd uitdrukkelijk een conflictdiagnose (in de zin van een samenvatting van de besproken belangen en de kenmerken van het conflict als opmaat naar de bespreking van de wijze van conflictoplossing) gegeven. Ook in de zaken waarin de rechter meende dat er geen achterliggende belangen waren, is dit niet uitdrukkelijk teruggekoppeld naar

partijen. Hierdoor is ook niet gecontroleerd door de rechter of mediator of zij een juiste inschatting hadden gemaakt van wat in hun ogen de kern van het conflict was. Uiteraard wil dit niet zeggen dat belangen niet gekoppeld werden aan de wijze van conflictafdoening. In alle zaken liet de rechter (en in mindere mate de mediator) doorschineren welke 'kosten en baten' verbonden waren aan bepaalde wijzen van conflictafdoening, specifiek met het oog op tot dusver genoemde belangen. Met name in de twee zaken waarin de rechter geruime tijd probeerde partijen te bewegen naar een verwijzing naar mediation, werd uitdrukkelijk gesteld dat partijen met een vonnis niet geholpen waren.

In zaak 1 bijvoorbeeld vroeg de rechter: 'Heeft u er wel eens bij stil gestaan dat de kans groot is dat u zelfs met een toewijzend vonnis uw geld nog niet krijgt?', waarna zij zelf constateerde: 'Ik wil u niet blij maken met een dode mus'. In deze zaak ging het om een niet betwiste geldvordering. De gedaagde wilde wel betalen, maar kon het eenvoudigweg niet.

TABEL D: KERN VAN HET CONFLICT VOLGENS PARTIJEN
(bron: interviews direct na de zitting)

	Kern van conflict aan de orde geweest volgens partijen	
Zaak	E	G
1	+	+
2	-	-
3	-	-
4	+	+
5	+	-
6	+	+
7	+/-	+/-
8	-	+
9	-	+
10	+	?

(+ = ja, - = nee, +/- = deels aan de orde gekomen, ? = niet aan te geven)

3.1.3 Bespreking conflictoplossing

In alle zaken is gesproken over de wijze van conflictoplossing, zij het dat niet in alle zaken alle vormen (beslissen, verwijzen naar mediation en/of schikken) aan de orde zijn gekomen. De zitting ging vloeiend over van de ene in de andere fase, waardoor er in geen van de zaken uitdrukkelijk werd stilgestaan bij het aantreden van de volgende fase (die van de bespreking van de wijze van conflictoplossing).

Hierdoor werd de wijze van conflictoplossing ook niet aan partijen gepresenteerd als een gemeenschappelijk probleem waar ze beide overeenstemming over kunnen bereiken (bijvoorbeeld door te vragen: 'Hoe gaan we, nu we de belangen in kaart hebben gebracht, het probleem oplossen?'). In alle zaken hield de rechter de touwtjes strak in handen. In slechts drie van de tien zaken vroeg de rechter uitdrukkelijk hoe partijen zelf dachten dat het conflict het beste opgelost zou kunnen worden (zaak 4, 6 en 7).

In de overige zaken is niet aan partijen gevraagd hoe ze zelf dachten dat het conflict het beste opgelost kon worden. Alle tien de zaken hebben gemeen dat de rechter bepaalde welke vormen van conflictafdoening ter sprake werden gebracht (beslissen, verwijzen naar mediation en/of schikken). De mediators volgden het door de rechter gekozen spoor, in die zin, dat als de rechter de mogelijkheid van een verwijzing naar mediation niet aan de orde stelde, dit ook niet aan de orde werd gesteld door de mediator.

In drie van de tien zaken werden de drie wijzen van conflictoplossing (beslissen, verwijzen naar mediation en/of schikken) met partijen besproken (zaak 1, 6 en 7).

In zaak 6 geeft de rechter aan dat verder procederen mogelijk is, maar dat het beide partijen waarschijnlijk veel tijd, geld en energie gaat kosten. De rechter geeft vervolgens aan dat er, na het in beeld brengen van de feiten en de daarmee gepaard gaande emoties, verschillende oplossingen zijn. Partijen kunnen met elkaar praten in verschillende settings (met of zonder advocaten, met of zonder de begeleiding van een mediator), over delen van het conflict (bijvoorbeeld alleen het financiële deel, of juist alleen de verbroken vriendschap), nu of op een later moment. De rechter vraagt hoe partijen zelf denken dat het conflict het beste opgelost kan worden. Partijen luisteren aandachtig, denken na, overleggen kort en geven daarna aan dat ze graag willen proberen samen te praten. De zitting wordt vervolgens voor een uur geschorst.

In de overige zaken beperkte de rechter zich tot het

bespreken van twee mogelijke wijzen van conflictoplossing (beslissen of verwijzen; beslissen of schikken). Met name de mogelijkheid om te verwijzen naar mediation is niet in alle zaken besproken. In alle zaken werden kosten en baten van verschillende wijzen van conflictoplossing aan de orde gesteld, met name door de rechter. In zeven van de tien zaken liet de rechter door middel van een voorlopig oordeel doorschemeren welke beslissing er, met de kennis die de rechter tot dusver had, waarschijnlijk zou volgen als hij/zij vonnis zou moeten wijzen. Ook is in de meeste zaken (acht van de tien) uitdrukkelijk aan de orde geweest wat het voor partijen zou betekenen als het conflict naar tevredenheid zou worden opgelost. Waar partijen uitdrukkelijk aangaven dat ze het conflict het liefst zo spoedig mogelijk achter zich wilden laten ('Ik wil door met mijn leven'; 'Ik wil weer verder met mijn werk'), leidde dit vaak tot een beproeving van een schikking.

In de zaken 1, 2, 3, 6, 7, 8 en 10 gaf de rechter een voorlopig oordeel. Vijf keer deed de rechter dit uit eigen beweging, zonder

TABEL E: OVERZICHT BESPREKING VAN DE WIJZE VAN CONFLICTOPLOSSING (bron: observatieformulieren)

Zaak	Vraagt de rechter hoe partijen zelf denken dat het conflict het beste kan worden opgelost?	B / M / S besproken?	Voorlopig oordeel (v.o.) gegeven?	Op eigen initiatief rechter?
1	-	B / M / S	+	Nee
2	-	B / S	+	Ja
3	-	B / S	+	Nee
4	+	B / S	-	(wel verzocht om v.o.)
5	-	B / S	-	-
6	+	B / M / S	+	Ja
7	+	B / M / S	+	Nee
8	-	B / S	+	Ja
9	-	B / M	-	(wel verzocht om v.o.)
10	-	B / S	+	Ja

(In de derde kolom staat B/M/S staat voor de drie wijzen van conflictafdoening: beslissen, een verwijzing naar mediation dan wel schikken. In de tweede en vierde kolom geldt + = ja, - = nee)

aan partijen te vragen of ze behoefte hadden aan een voorlopig oordeel (zaak 1, 2, 6, 8 en 10). Twee keer gaf de rechter een voorlopig oordeel nadat daar door één van de partijen om was verzocht (zaak 3 en 7). In nog eens twee zaken vroeg één van de partijen uitdrukkelijk om een voorlopig oordeel, maar weigerde de rechter dit te geven, omdat de rechter niet beschikte over de processtukken (zaak 4 en 9). In vier van de zeven zaken waarin wel een voorlopig oordeel werd gegeven, betrof dit een voorlopig oordeel ten aanzien van de bewijslast (zaak 3, 6, 7 en 10); in nog eens vier zaken had het voorlopig oordeel (eveneens) betrekking op de inhoud van de vordering (zaak 1, 2, 8, 10). Eén keer sprak de rechter zich (op verzoek) uit over de redelijkheid van een schikkingsvoorstel van één van de partijen (zaak 3).

Tabel E geeft een overzicht van de bespreking van de wijze van conflictoplossing.

3.2 Finale conflictoplossing

In deze paragraaf bespreken we de mate waarin de pilotzitting heeft geleid tot finale conflictoplossing. We starten met de ervaringen van partijen ten aanzien van het verloop van de procedure, en de verwachtingen die zij van de zitting hadden voor aanvang van de zitting. Vervolgens bespreken we de uitkomst van de tien zaken, de mate waarin partijen en advocaten tevreden zijn over de uitkomst, en de mate waarin rechters, mediators, advocaten en partijen (direct na afloop van de zitting) verwachten dat de uitkomst zal leiden tot finale conflictoplossing. We sluiten deze paragraaf af met een bespreking van de mate waarin er daadwerkelijk sprake is van finale conflictoplossing, gemeten drie tot zes maanden na de zitting.

3.2.1 Ervaring procedure door partijen

Uit onderzoek over procedurele rechtvaardigheid blijkt dat voor de uiteindelijke acceptatie van een bepaalde uitkomst, niet alleen de inhoud van de uitkomst van belang is, maar ook de wijze waarop die uitkomst tot stand is gekomen.¹⁰ In dat kader hebben we partijen gevraagd hoe ze de zitting hebben ervaren. In het bijzonder hebben we ze gevraagd: 1. of ze van mening zijn dat er goed naar ze is geluisterd, 2. of ze hun verhaal hebben kunnen doen, 3. of ze vinden dat ze op eenzelfde manier zijn behandeld door de rechter c.q. de mediator. De meeste eisers en gedaagden waren positief over deze punten. Zes van de in totaal 20 partijen voelden zich niet, of in mindere mate, gehoord en/of gelijk behandeld (zie

tabel F); bij één van de partijen valt het antwoord niet goed uit het interview af te leiden. Het maakte geen verschil of het om de werkwijze van de rechter ging of om de werkwijze van de mediator.

Dat de meeste eisers en gedaagden zich gehoord en gelijk behandeld voelden, wil niet zeggen dat zij de zitting voor het overige als positief hebben ervaren. In totaal waren 7 partijen positief tot zeer positief; 8 partijen waren negatief tot zeer negatief. De overige partijen hadden geen mening, waren gematigd positief of licht ontevreden. Deze ervaringen kwamen aan het licht toen we partijen vroegen naar de verwachtingen die ze voorafgaand aan de zitting hadden, en of die verwachtingen waren uitgekomen. Partijen die de zitting als negatief hadden ervaren, gaven aan dat de verwachtingen die ze voorafgaand van de zitting hadden niet waren uitgekomen (*'We hadden gedacht dat er meer aandacht voor het achterliggende conflict zou zijn'*; *'Ik verwachtte een praktische oplossing'*; *'Ik had een meer informele setting verwacht'*). Verder gaf een enkeling aan dat hij de zitting te lang vond duren, dat het geven van een voorlopig oordeel niet gepast was, of dat het geven van een voorlopige oordeel juist gemist werd. Met name in de twee bouwzaken (zaak 4 en 5) werd het als een gemis ervaren dat de rechter niet over de processtukken beschikte (zie tabel F).

¹⁰ T.R. Tyler, Citizen Discontent with Legal Procedures: A Social Science Perspective on Civil Procedure Reform, in: American Journal of Comparative Law, Volume 45, 1997: 871-904; J. Thibaut en L. Walker, Procedural justice: a psychological analysis, Hillsdale NJ: Erlbaum 1975; E.A. Lind en T.R. Tyler, The Social Psychology of Procedural Justice, New York: Plenum Press 1988

TABEL F: ERVARINGEN EN VERWACHTINGEN VAN PARTIJEN OVER HET VERLOOP VAN DE ZITTING
(bron: interviews direct na de zitting)

	Voelen partijen zich gehoord / gelijk behandeld?		Zijn de verwachtingen die partijen voorafgaand aan de zitting hadden uitgekomen?	
Zaak	E	G	E	G
1	+	+/+	- (had uitspraak verwacht)	+
2	+/- (door voorlopig oordeel niet gelijk behandeld)	-/- (‘er speelde veel meer’)	+	-/- (had meer aandacht voor achterliggend conflict verwacht)
3	+	+	+/+ (‘de rechter was geweldig’)	+
4	+	+/- (ontbreken processtukken)	-/- (had duidelijkere stempel mediator en een inhoudelijk oordeel verwacht)	+/- (had duidelijkere stempel mediator verwacht)
5	+	+/- (ontbreken processtukken)	(had geen verwachtingen)	+/- (had gehoopt dat alles op tafel zou komen)
6	+	+	+	(had geen verwachtingen)
7	+/- (wel gehoord, maar door vragen rechter niet gelijk behandeld)	+	-/- (had voorlopig oordeel verwacht en zoektocht naar meer praktische oplossing, ook een meer informele setting)	- (had zoektocht naar meer praktische oplossing verwacht)
8	-/- (verhaal niet kunnen doen, niet gelijk behandeld)	+	-/- (meer aandacht voor achterliggend conflict en emotionele aspecten)	+
9	-/- (‘ik voel me niet serieus genomen’)	+	-/- (‘ik had verwacht dat de rechter recht zou spreken, dat is niet gebeurd’)	+/- (had meer praktische afspraken verwacht)
10	+	?	+/- (had een schikking verwacht)	?

(+/+ = helemaal, + = ja, +/- = gedeeltelijk, - = nee, -/- = in het geheel niet, ? = niet aan te geven)

3.2.2 Uitkomst van de 10 zaken

Van twee zaken is de uitkomst verwijzing naar mediation, in zes zaken zijn partijen tot een schikking gekomen, en in twee zaken is besloten de zaak terug te verwijzen naar de normale procedure bij de rechter (zie verderop tabel G).

In zaak 1 en 9 vond verwijzing naar mediation plaats. In beide zaken is de mediator die ook tijdens de regiezitting aanwezig was de persoon die leiding geeft aan de mediation. In zaak 2, 3, 4, 5, 6 en 8 is een schikking tot stand gekomen. Uit de interviews na afloop blijken het besparen van tijd en kosten de belangrijkste redenen om in te stemmen met een schikking. Ten slotte is in zaak 7 en 10 besloten het conflict opnieuw te laten behandelen in een gewone comparitie. In beide zaken geven partijen in het interview na afloop aan dat de houding van de wederpartij naar hun idee te star was voor een schikking.

3.2.3. Tevredenheid uitkomst en finale conflictoplossing

Rechter en mediator

De rechter en mediator zijn het in alle zaken in grote lijnen met elkaar eens als het gaat om de vraag in hoeverre de uitkomst (beslissen, verwijzen naar mediation en/of schikken) naar verwachting zal leiden tot een oplossing van het conflict. In drie zaken zijn ze stellig van mening dat de uitkomst het conflict tussen partijen niet oplost. In één zaak menen de rechter en mediator dat het conflict grotendeels is opgelost, en in nog eens drie zaken menen ze dat de uitkomst een belangrijke eerste stap is richting een oplossing. In twee zaken (de zaken waarin is verwezen naar mediation) kunnen ze moeilijk voorspellen of de uitkomst zal leiden tot een oplossing van het conflict (zie verderop tabel H).

In de zaken waarin een schikking is bereikt menen de rechter en mediator in drie zaken dat met de schikking een eerste hobbel is genomen voor een uiteindelijke oplossing (zaak 2, 5 en 6), in één zaak dat de schikking het conflict tussen partijen niet oplost (zaak 3) en in één zaak dat de schikking het conflict grotendeels oplost (zaak 4). De zaken 7 en 10 zijn terugverwezen naar de normale procedure bij de rechter. Deze uitkomst zal volgens de rechter en mediator niet snel leiden tot een oplossing van het conflict. Wel verwachten de rechter en mediator in zaak 7 dat partijen alsnog zullen schikken, als de rechter op basis van de processtukken een verdergaand voorlopig oordeel kan geven dan tijdens de regiezitting gegeven kon worden. De verwachtingen van de rechter en mediator van zaak 8 zijn niet goed uit de interviews af te leiden (deze zaak resulteerde in een schikking).

Partijen

In het overgrote deel van de zaken zijn beide partijen

(direct na afloop van de zitting) tevreden met de uitkomst van de zitting. In enkele zaken had één der partijen liever een andere uitkomst gezien (zie verderop tabel G). 'Tevreden met de uitkomst' betekent in dit verband dat eiser dan wel gedaagde met de uitkomst kan leven, ook al kwam de uitkomst niet exact overeen met waar op voorhand op gehoopt werd, of waren er teleurstellingen over het verloop van de procedure.

In beide zaken waarin een verwijzing naar mediation heeft plaatsgevonden, hadden de eisers liever een uitspraak van de rechter gehad. Eiser in zaak 1 geeft aan uiteindelijk toch maar akkoord te zijn gegaan, omdat de rechter aangaf dat ze met een toewijzend vonnis niet geholpen zou zijn (het zou het faillissement van gedaagde betekenen). Eiser in zaak 9 geeft aan toegestemd te hebben, om te laten zien dat ze van goede wil is. In zaak 8 is een schikking bereikt, waarin gedaagde zich kan vinden, maar eiser had liever een verwijzing naar mediation gezien. Eiser geeft daar als reden voor dat het conflict onderbelicht is gebleven en dat de emoties niet aan bod zijn gekomen. Wel voegt zij hier aan toe dat ze twijfelt of mediation mogelijk is vanwege de persoon van de wederpartij. In zaak 10 wilde eiser er liever samen uitkomen, omdat een procedure tijd en geld kost. Omdat dit niet lukte, is de keuze gemaakt voor doorprocederen. Gedaagde wilde vooral zekerheid (omdat gedaagde emotioneel werd tijdens het interview, heeft hij dit niet verder kunnen concretiseren).

Ondanks dat het overgrote deel van partijen kan leven met de uitkomst ter zitting, verwachten ze niet dat hiermee ook het hele conflict uit de wereld is. In het merendeel van de zaken denken partijen dat de bereikte oplossing het financiële deel van het conflict oplost, maar dat dit niet direct betekent dat hiermee ook de onderliggende verhoudingen hersteld zijn (zie verderop tabel H).

In de twee zaken waarin is verwezen naar mediation verwachten met name de eisers niet veel van de mediation. Ze geven aan er weinig vertrouwen in te hebben, omdat er daarvoor teveel is gebeurd ('Met die mensen valt niet te praten') (zaak 9). In de zaken waarin een schikking is bereikt is het beeld niet veel rooskleuriger ('De volgende dagvaarding is al in voorbereiding'). Twee zaken springen er in positieve zin uit. In de twee bouwzaken (zaak 4 en 5) geven beide partijen aan dat het hele conflict uit de wereld is (al speelt in één zaak nog wel een procedure van eiser tegen een derde waarbij ook de gedaagde betrokken is). Opvallend zijn de verwachtingen van partijen waarbij de uitkomst het vervolgen van de procedure is: in zaak 7 geeft de eiser aan dat met het verkrijgen van een rechterlijk oordeel het

TABEL G: TEVREDENHEID OVER UITKOMST TER ZITTING (bron: interviews direct na de zitting)

Zaak	Uitkomst	E	G	AE	AG
1	Verwijzing mediation	- (liever vonnis)	+	+	+
2	Schikking	+	+	+	+
3	Schikking	+	+	+	+
4	Schikking	+	+	+	+
5	Schikking	+	+/-	+	+
6	Schikking	+	+	+	+
7	Terugverwijzing normale procedure	+/-	+/-	+	- (liever mediation)
8	Schikking	- (liever mediation)	+	- (liever mediation)	+
9	Verwijzing mediation	- (liever vonnis)	+	+	+
10	Terugverwijzing normale procedure	- (liever schikking)	?	- (liever schikking)	- (liever mediation / schikking)

(+= tevreden, - = niet tevreden, +/- = licht (on)tevreden, ? = niet aan te geven)

TABEL H: VERWACHTING BETROKKENEN OVER DE MATE VAN FINALE CONFLICTOPLOSSING (bron: interviews direct na de zitting)

Zaak	Uitkomst	R/M	E	G	AE	AG
1	Mediation	lastig voorspelbaar	financiële deel opgelost, verder geen behoefte	financiële deel opgelost, verder lastig voorspelbaar	financiële deel opgelost, verder afhankelijk van succes mediation	financiële deel opgelost, verder afhankelijk van succes mediation
2	Schikking	eerste stap richting oplossing	financiële deel opgelost	financiële deel opgelost	financiële deel opgelost, nieuwe bron voor conflicten aanwezig	financiële deel opgelost, nieuwe bron voor conflicten aanwezig
3	Schikking	geen oplossing	financiële deel opgelost	financiële deel opgelost	financiële deel opgelost	financiële deel opgelost
4	Schikking	lost conflict grotendeels op	conflict opgelost	conflict opgelost	conflict opgelost	conflict opgelost
5	Schikking	eerste stap richting oplossing	conflict opgelost (al loopt procedure eiser-derde)	conflict opgelost (al loopt procedure eiser-derde)	conflict opgelost (al loopt procedure eiser-derde)	conflict opgelost (al loopt procedure eiser-derde)
6	Schikking	eerste stap richting oplossing	financiële deel opgelost	financiële deel opgelost	financiële deel opgelost	financiële deel opgelost
7	Verwijzing normale procedure	na vonnis schikking mogelijk	na vonnis oplossing financiële deel mogelijk	na vonnis/schikking conflict opgelost	problemen worden alleen maar groter	financiële deel zal worden opgelost na vonnis
8	Schikking	?	financiële deel opgelost	financiële deel opgelost	financiële deel opgelost	financiële deel opgelost
9	Mediation	lastig voorspelbaar	financiële deel opgelost, kans dat hele conflict wordt opgelost niet groot	financiële deel opgelost, meer mogelijk als beide partijen willen	financiële deel opgelost, verder afhankelijk van succes mediation	financiële deel opgelost, verder afhankelijk van succes mediation
10	Verwijzing normale procedure	zal niet snel leiden tot oplossing	na vonnis conflict opgelost	?	na vonnis oplossing conflict mogelijk	na vonnis oplossing conflict mogelijk

(? = niet aan te geven)

financiële conflict is opgelost, maar dat daarmee het vertrouwen nog niet terug is. Gedaagde denkt wel dat er uiteindelijk finale conflictoplossing binnen bereik is wanneer partijen na het krijgen van een voorlopig oordeel van de rechter zullen schikken of wanneer er een vonnis komt. Ook in zaak 10 zal volgens eiser een rechterlijke beslissing het conflict oplossen. Hoe gedaagde erover denkt is niet duidelijk geworden (het interview moest wegens oplopende emoties vroegtijdig afgebroken worden).

Advocaten

In het merendeel van de zaken zijn beide advocaten (net als partijen) tevreden met de uitkomst van de zitting. In enkele zaken hadden advocaten liever een (gedeeltelijk) andere uitkomst gezien (zie verderop tabel G). Ook hier kwalificeren we 'tevreden zijn met' als 'kunnen leven met', of in het geval van advocaten zuiverder: 'het zich kunnen vinden in de bereikte uitkomst'.

Zo kon de advocaat van eiser in zaak 7 zich vinden in de bereikte uitkomst, terwijl de advocaat van gedaagde opmerkt dat een verwijzing naar mediation passend zou zijn in deze zaak, maar dat de eiser dat niet wilde. In zaak 8 geeft de advocaat van eiser aan dat de bereikte schikking alleen het juridische geschilpunt oplost. Een verwijzing naar mediation was de beste oplossing geweest, omdat de relatie dan wellicht ook was hersteld. De advocaat van gedaagde geeft in deze zaak aan dat de schikking een goede uitkomst is en dat met mediation hetzelfde bereikt zou zijn, omdat partijen er geen behoefte aan hebben het contact te herstellen. In zaak 9 zien beide advocaten heil in een mediation-traject, maar vinden zij het jammer dat er ter zitting niet al wat afspraken gemaakt konden worden over een aantal punten. In zitting 10 zijn beide advocaten niet tevreden over de bereikte uitkomst. Voor de advocaat van eiser had schikken de voorkeur, maar de gedaagde bood daar geen ruimte voor. De advocaat van gedaagde vond verwijzing naar mediation de beste oplossing, ook schikken zou vanuit kostenooipunt passend zijn.

Ondanks dat veel advocaten tevreden zijn met de bereikte uitkomst, verwacht het merendeel - net als partijen - niet dat het conflict uit de wereld is. In het merendeel van de zaken verwachten de advocaten dat de uitkomst een oplossing biedt voor het financiële/juridische deel van het conflict, maar dat dit niet direct betekent dat hiermee ook de onderliggende verhoudingen hersteld zijn (zie verderop tabel H).

In zaak 1 en 9 hangt dat af van het succes van een mediation-traject. Beide advocaten in zaak 2 menen dat een bron voor nieuwe conflicten aanwezig is (eiser blijft in privégedeelte van

het familiebedrijf van gedaagde wonen en partijen blijven om die reden afhankelijk van elkaar).

In twee zaken (zaak 4 en 5, beide bouwzaken) geven de advocaten aan dat het hele conflict uit de wereld is (al speelt in zaak 5 nog wel een procedure van eiser tegen een derde waarin ook de gedaagde betrokken is, de advocaat van gedaagde is bang dat dit een finale conflictoplossing in gevaar kan brengen). De advocaat van eiser in zaak 7 verwacht dat door het voortzetten van de procedure de problemen alleen maar groter zullen worden, terwijl de advocaat van gedaagde in die zaak verwacht dat een vonnis de financiële problemen kan oplossen. Opvallend in zaak 10 is dat hoewel beide advocaten niet tevreden waren met de uitkomst ter zitting, ze beiden wel geloven dat een oplossing van het conflict bereikt kan worden na een rechterlijke uitspraak.

De resultaten van subparagraaf 3.4.3 zijn in de volgende twee tabellen schematisch weergegeven.

3.2.4 Finale conflictoplossing

Drie tot zes maanden na de zitting hebben we partijen middels een telefonisch interview de vraag gesteld of het conflict dat speelde ter zitting in hun ogen inmiddels is opgelost. In totaal hebben 16 van de 20 partijen hun medewerking verleend: acht eisers en acht gedaagden. In elke zaak hebben we ten minste één van de partijen gesproken. Over de vraag of sprake is van finale conflictoplossing, zijn de meningen verdeeld. Zo zijn zes partijen van mening dat dit niet het geval is (eiser zaak 1, eiser en gedaagde zaak 2, gedaagde zaak 3, eiser zaak 5 en eiser zaak 8), terwijl zes partijen van mening zijn dat juist wel sprake is van finale conflictoplossing (gedaagde zaak 4, gedaagde zaak 5, eiser zaak 6, gedaagde zaak 8 en eiser en gedaagde zaak 10). In twee zaken is geen sprake van finale conflictoplossing, omdat in die zaken alsnog een normale procedure is gestart (zaak 7 en 9). In Tabel I zijn de resultaten in een schema weergegeven.

Wat opvalt, is dat in vier van de zes gevallen waarin partijen van mening zijn dat het conflict niet definitief is opgelost, partijen aangeven dat enkel het financiële deel van het conflict is opgelost (eiser en gedaagde zaak 2, gedaagde zaak 3 en eiser zaak 8). Daarnaast is er slechts één zaak waarbij eiser en gedaagde een volledig afwijkende mening hebben (zaak 8, een burengeschil). Eiser geeft in deze zaak aan dat geen sprake is van finale conflictoplossing, omdat de verstandhouding niet verbeterd is. Gedaagde erkent dit, maar geeft aan geen behoefte te hebben aan een verbeterde verstandhouding.

3.3 Samenwerking rechter en mediator voorafgaand en tijdens de zitting

Tot slot van dit hoofdstuk beschrijven we de wijze waarop de samenwerking in de tien pilotzittingen vorm heeft gekregen. Ook bespreken we de vraag hoe de betrokkenen (rechters, mediators, advocaten en partijen) direct na afloop van de zitting terugkijken op de samenwerking.

3.3.1 Overleg voorafgaand aan de zitting

Zoals in het tweede hoofdstuk beschreven, is voorafgaand aan de pilot afgesproken dat de rechter tijdens de zitting de leiding zou nemen. Voor de meeste zaken geldt dat, voorafgaand aan de zitting, deze afspraak is bevestigd.

Veelal is afgesproken dat de rechter in het begin van de zitting de leiding zal nemen en informatie zal vergaren door naar de feiten te vragen. De mediator zal zich in deze fase wat meer op de achtergrond houden. Wanneer het feitenrelaas van partijen daar aanleiding toe geeft, zal de mediator inspringen en vragen stellen die meer zien op de belangen van partijen. Rechter en mediator zullen elkaar aanvullen, ter plekke wordt gekeken hoe een en ander zal verlopen.

In twee zaken werd afgesproken dat de verantwoordelijkheid voor de gang van zaken tijdens de zitting bij de rechter ligt en dat hij de leiding heeft, en dat de mediator bij zal vallen waar nodig (zaak 2 en 5, in beide zaken hetzelfde duo van rechter en mediator). Een enkele keer wordt voorafgaand aan de zitting al over een mogelijke schorsing gesproken: wanneer rechter en mediator een essentiële wending aan de zaak willen geven (zaak

TABEL I: FINALE CONFLICTOPLOSSING VOLGENS PARTIJEN (bron: interviews drie tot zes maanden na de zitting)

Zaak	E	G
1	- eiser denkt erover alsnog een normale procedure te starten	?
2	- enkel het financiële deel is opgelost	- enkel het financiële deel is opgelost
3	?	- enkel het financiële deel is opgelost
4	?	+
5	+/- gedaagde speelt nog een rol in een procedure van eiser tegen een derde	+
6	+	?
7	verder procederen	verder procederen
8	- enkel het financiële deel is opgelost en daarnaast hebben zich nieuwe problemen voorgedaan	+
9	verder procederen	verder procederen
10	+	+

(+ = finale conflictoplossing, - = geen finale conflictoplossing, +/- = finale conflictoplossing met kanttekening, ? = geen resultaten bekend)

1), als de emoties te hoog oplopen (zaak 9) of als er anderszins behoefte is aan een moment van rust (zaak 3 en 7), zal de zaak even geschorst worden. In één zaak hebben rechter en mediator vooraf geen afspraken gemaakt omtrent een taakverdeling (zaak 10, wel een duo dat bij zaak 6 al samen heeft gewerkt).

3.3.2 Samenwerking ter zitting

In alle zaken zijn de tevoren tussen rechter en mediator gemaakte afspraken over de samenwerking in grote lijnen nagekomen. In de meeste zaken is de rechter begonnen met het stellen van informatieve vragen teneinde een goed beeld van de feiten te krijgen. De mediator vulde waar het mogelijk en passend was aan met vragen die meer zien op belangen, wensen of verwachtingen van partijen.

In zaak 10 hebben rechter en mediator vooraf geen taakverdeling afgesproken, maar verliep de samenwerking tijdens de zitting ook op de bovenstaande manier. In één zaak kwamen naar aanleiding van de eerste feitelijke vragen van de rechter meteen al de achterliggende problemen tussen partijen ter tafel, hetgeen voor veel emoties zorgde (zaak 3). De mediator greep hier op in en stelde in de beginfase van de zitting al vragen over de beleving en belangen van partijen.

In alle zaken nam de rechter het voortouw, al verschilde de mate waarin dit gebeurde per zaak. In verschillende zaken lopen de rollen van de rechter en de mediator af en toe door elkaar heen.

Zo stelt ook de mediator soms feitelijke vragen in de beginfase van de zitting (zaak 6). Opvallend is tevens dat wanneer door de vragen van de mediator een diepere laag in het conflict wordt aangeboord, in het merendeel van de zittingen ook de rechter hierop doorgaat en meer vragen van relationele aard stelt (zoals: 'Wat moet er gebeuren om u veiliger te voelen en u meer open te stellen?'). Ook in het kader van de conflictoplossing gaat de rechter soms verder dan het stellen van feitelijke vragen (zoals: 'Wat heeft u van de wederpartij nodig om tot een oplossing te komen?'; 'Wat betekent het voor u als u de procedure niet wint?').

3.3.3 Ervaringen samenwerking direct na de zitting

Rechter en mediator

Uit de interviews na afloop van de zitting blijkt dat de ervaringen van rechters en mediators overwegend positief zijn, zie tabel J. Veel rechters en mediators geven aan het prettig te vinden met z'n tweeën een zaak te doen. Wanneer ze zelf even geen vragen meer hebben,

kan de ander inspringen. Ook is er tijdens een schorsing de mogelijkheid om kort samen te overleggen. Daarbij vinden ze het erg prettig dat ze ieder vanuit hun eigen invalshoek vragen stellen, dit geeft een ander perspectief op de zaak.¹¹

Een enkele rechter geeft aan dat hij soms in een reguliere comparitie ook de behoefte voelt om andere dan juridische vragen te stellen, maar dat daar vaak niet de tijd voor is dan wel dat hij het gevoel heeft dat dit niet past bij zijn rol (zaak 5 en 8). Enkele rechters brengen naar voren dat door de aanwezigheid van de mediator zij zelf ook vaker vragen naar achterliggende belangen dan zij op een normale comparitie zouden doen (zaak 1, 4, 6 en 7). De meeste mediators geven aan dat ze, als zij de leiding hadden gehad, een ander soort vragen hadden gesteld. In één zaak geeft de rechter aan dat in dat geval de samenwerking geen toegevoegde waarde had (zaak 3). De rechter was het liefst weggelopen bij de vragen van de mediator, waarna zij later weer zou zijn aangeschoven. Ze vond de emoties in het bijzijn van de rechter niet gepast. Ook de mediator in deze zaak geeft aan misschien liever alleen te hebben gezeten, nu bleven er veel momenten liggen die beter benut hadden kunnen worden.

Partijen

Om te peilen hoe partijen de samenwerking tussen rechter en mediator hebben ervaren, hebben we hen gevraagd: 1. hoe ze de werkwijze en de rol van de rechter hebben ervaren, 2. hoe ze de werkwijze en de rol van de mediator hebben ervaren en 3. of ze een taakverdeling tussen rechter en mediator hebben ontdekt en hoe de taken in dat geval waren verdeeld.

Uit de antwoorden op deze vragen kunnen we concluderen dat de ervaringen van partijen ten aanzien van de samenwerking tussen rechter en mediator behoorlijk uiteen lopen (zie tabel J). Een aantal eisers en gedaagden (6 van de 20) is positief, waarbij de gedaagden over het algemeen positiever zijn over de samenwerking dan de eisers. De helft van de eisers en gedaagden (10 van de 20) is negatief over de samenwerking ter zitting. De overgebleven vier partijen zijn gematigd positief dan wel negatief.

Wanneer de eisers en gedaagden de samenwerking als positief hebben ervaren, geven zij als reden hiervoor dat de rechter en mediator elkaar goed aanvulden. De rechter gaf met zijn juridische kennis aan hoe het geschil er juridisch voorstond en de mediator probeerde een andere dimensie aan het conflict te geven door de belangen van partijen te achterhalen en in gesprek te gaan. De eisers en gedaagden die de samenwerking negatief hebben

¹¹ In deze paragraaf geven we de ervaringen van rechters en mediators op zaaksniveau weer, gemeten direct na afloop van de zitting. In hoofdstuk 4 geven we weer hoe de rechters en mediators op de samenwerking terugkijken na afloop van de pilot (pilotniveau).

ervaren, geven aan dat naar hun idee de rechter en de mediator ter zitting hetzelfde deden. De toegevoegde waarde van de samenwerking ter zitting zien veel partijen om deze redenen niet.

Advocaten

Het oordeel van de advocaten over de samenwerking tussen rechter en mediator is overwegend negatief, (zie tabel J). Voor veel advocaten viel de samenwerking tegen omdat de rechter te veel de leiding had en de toegevoegde waarde van de mediator in hun ogen vaak minimaal was. Dit speelde in acht van de tien zaken.

Enige reacties van advocaten op dit punt: ‘De rol van de mediator was niet duidelijk en dit werd versterkt doordat de rechter hem in eerste instantie was vergeten voor te stellen’; ‘De mediator zat er voor spek en bonen bij’, en ‘De toegevoegde waarde van de mediator was er niet omdat hij de ruimte niet kreeg’. Een aantal advocaten zou de rollen liever omgedraaid zien: de mediator leidt de zitting en de rechter springt waar nodig in. Sommige advocaten signaleerden dat de rechter ‘mediation-achtige’ vragen stelde en dat hierdoor de mediator misschien wat naar de achtergrond werd gedrukt. Enkele advocaten zijn positiever over de samenwerking: zij zijn van mening dat de rechter en mediator elkaar goed aanvullen, onder andere door allebei verschillende typen vragen te stellen waardoor zij gezamenlijk doordrongen tot de kern van het conflict.

TABEL J: ERVARING SAMENWERKING DOOR BETROKKENEN (bron: interviews direct na de zitting)

R	M	E	G	AE	AG
+	+	-/+	+	-/+	+
+	+	+	-	-/+	-
-	-/+	+	+	-	-
+	+	-	-	-	-
+	+	-/+	-	-	-
+	-/+	-	+	-/+	-/+
+	+	-	-	-	-/+
+	-/+	-	+	-	-/+
+	+	-	-	-	-/+
+	-/+	-/+	-/+	-/+	-/+

(+ = positieve ervaring , - = negatieve ervaring, -/+ = gematigd negatief dan wel gematigd positief)

De ervaringen zijn schematisch weergegeven in overzichtstabel J.

3.4 Samenvatting

Uit de onderzoeksdata komt - kort samengevat - het volgende naar voren. In alle zaken zijn vragen gericht op de achterliggende belangen van partijen afgewisseld met vragen naar de feiten, waarbij vragen naar feiten in vrijwel alle zittingen de boventoon voerden. In geen van de zaken is uitdrukkelijk een conflictdiagnose gegeven. Wel liet de rechter in alle zaken doorschemeren welke ‘kosten en baten’ er aan de verschillende wijzen van conflictafdoening verbonden waren, waarbij vaak een koppeling werd gelegd naar eerder gesignaleerde belangen (zoals de wens om de zaak spoedig achter zich te kunnen laten). Bij de bespreking van de conflictafdoening hield de rechter de touwtjes strak in handen, in die zin dat slechts in een klein aantal zaken (drie van de tien) aan partijen zelf is gevraagd hoe zij dachten dat het conflict het beste opgelost zou kunnen worden. In de meeste zaken beperkte de bespreking zich tot twee van de drie vormen van conflictafdoening (schikken of beslissen, verwijzen naar mediation of beslissen). In drie van de tien zaken zijn zowel eiser als gedaagde van mening dat de kern van het conflict aan de orde is gekomen. Over de zitting en het verloop ervan waren zeven partijen positief tot zeer positief, en acht partijen negatief tot zeer negatief. De overigen hadden geen (uitgesproken) mening. Partijen die negatief waren over de zitting, gaven tevens aan dat de verwachtingen die ze voorafgaand aan de zitting hadden, niet waren uitgekomen. In een ruime meerderheid van de zaken kunnen beide partijen leven met de uitkomst van de zitting, maar verwachten ze niet dat de uitkomst zal leiden tot finale conflictoplossing. Een veel gehoord argument hierbij is dat de uitkomst de relatie niet herstelt. Uit de interviews drie tot zes maanden na de zitting blijkt dat bij ongeveer een derde van de partijen sprake is van finale conflictoplossing. Rechters en mediators waren over het algemeen positief over de samenwerking.

Rechters zien de meerwaarde van de samenwerking niet alleen in de aanwezigheid van een tweede persoon, maar met name ook de aanwezigheid van iemand met andere vaardigheden op het gebied van conflictoplossing. Mediators waren over het algemeen

ook positief, al twijfelde de mediator een enkele keer aan de meerwaarde. Partijen zijn minder positief dan rechters en mediators. De helft van de betrokken partijen geeft aan dat rechter en mediator ter zitting hetzelfde deden en ziet om deze reden de toegevoegde waarde van de samenwerking niet. Ook voor het merendeel van de advocaten viel de samenwerking om deze redenen tegen.

4. Nadere analyse en beschouwing

In dit hoofdstuk geven we een nadere analyse en beschouwing van de onderzoeksresultaten zoals weergegeven in de hoofdstukken 2 en 3. Paragraaf 4.1 geeft een (korte) beschouwing op de uitgangspunten van de pilot, gevolgd door een nadere analyse van de effecten van de samenwerking tussen de rechter en de mediator in paragraaf 4.2. Daarna volgen in paragraaf 4.3 de beschouwingen van de betrokken rechters en mediators na afloop van de pilot. We sluiten af met paragraaf 4.4, waarin we een antwoord formuleren op de twee in de inleiding geformuleerde onderzoeksvragen.

4.1 Beschouwing van de uitgangspunten van de pilot

De zaken

In de pilot Zutphen.COM is de op voorhand geformuleerde doelstelling van tien zaken gehaald. Dat ging echter niet vanzelf en heeft de nodige inspanningen van de rechtbank gevraagd. Door het versoepelen van de eis dat er sprake diende te zijn van een onderliggend conflict en met name door de pro-actieve benadering van advocaten, is men er in geslaagd het minimum aantal van tien zaken te halen.

Hoewel deels op pragmatische overwegingen gebaseerd, is de eis dat er sprake dient te zijn van een onderliggend conflict ook losgelaten op basis van het (voortschrijdende) inzicht dat in principe alle zaken zich lenen voor de methode van 'conflictoplossing op maat'. Dit inzicht is voor eventuele toekomstige toepassing van deze vernieuwende aanpak van belang. Immers, op het moment dat rechters (eventueel bijgestaan door mediators) de werkwijze goed in de vingers hebben, kunnen zij ter zitting met een aantal gerichte vragen inventariseren of er sprake is van een geschil dan wel (ook) van een achterliggend conflict. Op het moment dat het laatste het geval is, kan met behulp

van belangeninventarisatie aan de orde worden gesteld wat precies de kenmerken van het conflict zijn en welke belangen er spelen. Wordt duidelijk dat partijen een geschil hebben en zij vooral belang hebben bij een rechter die de knoop doorhakt, dan kan worden volstaan met een meer juridische behandeling van de voorliggende zaak.

De vragenlijsten

Om een puur juridische benadering van de zaak zoveel mogelijk te voorkomen zijn partijen van te voren gevraagd om een vragenlijst met zeven vragen in te vullen. De ingevulde vragenlijsten waren de enige processtukken waarover de rechter en mediator (ter voorbereiding) op de zitting beschikten. Opvallende conclusie is dat het werken met de vragenlijsten de rechters (en mediators) goed is bevallen. Rechters gaven aan op deze wijze een beter inzicht te krijgen in wat er nu echt voor partijen van belang is, en een van hen merkte zelfs op deze vragenlijsten informatiever te vinden dan de processtukken. Daarmee zijn naar onze mening de vragen op de vragenlijst een instrument dat ook bij de reguliere behandeling van zaken ingezet kan worden. Bijvoorbeeld door deze vragen ter voorbereiding op de zitting aan partijen toe te sturen,



of door deze vragen op zitting te stellen. Naar onze overtuiging hebben de rechters met deze vragen een goede 'tool' in handen om ter zitting snel te kunnen afwegen of een meer diepgaande conflictanalyse al dan niet noodzakelijk is. Bovendien heeft het als bijkomend voordeel dat van partijen wordt gevraagd na te denken over de implicaties van de procedure voor de wederpartij en over hetgeen zijzelf kunnen bijdragen aan een oplossing. Het zou naar onze mening erg interessant zijn om te onderzoeken wat het effect hiervan is op de mogelijkheden om de zaak 'in der minne' te regelen, wanneer partijen van elkaar horen wat zij op deze punten naar voren brengen.

De setting

In de pilot in Zutphen heeft men ervoor gekozen om de setting van de zitting niet te wijzigen, met uitzondering van het feit dat de zitting gezamenlijk werd geleid door de rechter en de mediator (een beschouwing over deze samenwerking volgt in de paragraaf 4.2 en 4.3 van dit hoofdstuk). Naar onze mening zouden kleine veranderingen in de setting al tot een ander resultaat kunnen leiden, daarvoor hoeft de rechter geen afstand te doen van zijn toga. Met name de doelstelling

'gezamenlijk de regie bepalen' zou bijvoorbeeld beter uit de verf kunnen komen door te kiezen voor een opstelling waarbij partijen met elkaar (en met de rechter) beter oogcontact kunnen maken.

De behandel tijd

Het streven om de zaken sneller dan gebruikelijk op zitting te brengen is niet gehaald. Ook het streven om de zaken binnen één maand nadat partijen hebben aangegeven aan de regiezitting te willen deelnemen op zitting te brengen is niet gehaald. Dat zaken niet sneller dan drie maanden op zitting werden gebracht, komt doordat er geen zaken in een vroeg stadium door advocaten zijn aangebracht. Daar was bij de formulering van de doelstelling van versnelde behandeling wel op gerekend. En dat het uiteindelijk vijf tot zes weken duurde voordat een zaak op zitting kwam, nadat partijen hun medewerking aan de pilot kenbaar hadden gemaakt, had te maken met het feit dat rekening gehouden moest worden met de beschikbaarheid van een groot aantal personen: niet alleen partijen en hun advocaten moesten beschikbaar zijn, ook een bij de pilot betrokken rechter, een bij de pilot betrokken mediator en bij de pilot betrokken onderzoekers.

4.2 Nadere analyse van het verloop en de uitkomst van de zitting

In het vorige hoofdstuk is de belangeninventarisatie en conflict diagnose, en de mate waarin finale conflictoplossing heeft plaatsgevonden, weergegeven. Om een verdiepingsslag aan te brengen in deze analyses, hebben we een aantal hypothesen opgesteld die zijn gebaseerd op verwachtingen die bij de betrokkenen leefden voorafgaand aan de pilot. We 'toetsen' de hypothesen waar mogelijk door verschillende onderzoeksdata, zoals weergegeven in hoofdstuk 3, naast elkaar te leggen en nader te beschouwen. Hierbij past een kanttekening. Eerder (zie paragraaf 1.3.3) gaven we aan dat de kracht en tegelijkertijd een beperking van het onderzoek is gelegen in de kleine hoeveelheid pilotzittingen. De kleine hoeveelheid zittingen maakt dat we geen generaliseerbare conclusies kunnen trekken, we kunnen slechts lijnen signaleren in de tien onderzochte pilotzittingen. Anderzijds biedt de kleine hoeveelheid zittingen de mogelijkheid diepgaand te analyseren wat er gebeurde tijdens de experimentele zitting. De lijnen die hieruit voortvloeien geven een indicatie voor (kwantitatief) vervolgonderzoek op nauwkeurig afgebakende elementen, met inachtneming van de methodische vereisten die daarvoor gelden.

De eerste verwachting had betrekking op de rolverdeling tussen de rechter en mediator, en de mate van diepgaadheid van de belangeninventarisatie. Deze verwachting was gebaseerd op de gedachte dat met name de inbreng van de mediator ertoe zou leiden dat er een diepgaande belangeninventarisatie zou plaatsvinden. De rechter zou hier ruimte voor scheppen en (al dan niet in samenwerking met de mediator) hierop voortborduren in de vorm van een trefzekere conflict diagnose, wat weer zou leiden tot een op de belangen afgestemde bespreking van de conflictafdoening. De eerste hypothese luidt als volgt:

Hypothese 1: De rolverdeling tussen rechter en mediator heeft invloed op de diepgaadheid van de belangeninventarisatie.

In hoofdstuk 3 beschreven we dat de rechter in alle zaken de leiding had en dat de rol van de mediator in vrijwel alle zaken onderbelicht bleef. De meerderheid van de advocaten (en in mindere mate partijen) hebben de samenwerking van de rechter en mediator om die reden niet als positief ervaren (zie tabel J). Deze onderbelichte

rol van de mediator heeft vrijwel zeker invloed gehad op de diepgaadheid van de belangeninventarisatie. Uit de interviews na afloop van de zittingen en de expertmeeting na afloop van de pilot blijkt dat de mediators van mening zijn dat wanneer zij een meer nadrukkelijke rol hadden gespeeld, er andere vragen waren gesteld, er meer 'procesinterventies' hadden plaatsgevonden, en ook dat het conflict meer als een gezamenlijk op te lossen probleem zou zijn gepresenteerd.

Toch zegt de mate waarin de mediator geïntervenieerd heeft niet alles over de vraag wat het effect van de samenwerking is geweest. Er zijn sterke aanwijzingen dat de rechter de zitting wel anders heeft geleid dan een normale zitting. Een aantal rechters gaf bijvoorbeeld aan dat ze, enkel door aanwezigheid van de mediator, zelf ook andere typen vragen gingen stellen. Verder gaven ze aan het erg nuttig te vinden tijdens een schorsing van gedachten te wisselen met de mediator over wat er speelt en wat goede vervolgvragen zouden zijn.

Dit beeld lijkt bevestigd te worden door de tabel waarin de gegevens over de diepgaadheid van de belangeninventarisatie zijn gekoppeld aan de ervaringen van rechters en mediators ten aanzien van de samenwerking (zie tabel K). De vier zaken waarin de mediators vanwege hun eigen twijfel over de toegevoegde waarde over de zitting gematigd positief waren over de samenwerking, vertonen geen minder diepgaande belangeninventarisatie dan de zaken waarin ze uitsluitend positief terugkijken op de samenwerking. Ook is er in de tien onderzochte zaken geen verband tussen de mate waarin mediators zelf twijfelen over hun toegevoegde waarde en de mate waarin partijen het idee hebben dat de kern van het conflict aan de orde is gekomen tijdens de zitting. Wel is er een opvallende relatie tussen de mate waarin volgens de ingevulde observatieformulieren is doorgevraagd naar de achterliggende belangen en de mate waarin partijen het idee hebben dat de kern van het conflict aan de orde is gekomen. De zaken waarin goed tot zeer goed is doorgevraagd, 'scoren' hoger wat betreft de mate waarin volgens partijen de kern van het conflict tijdens de zitting aan de orde is gekomen.

De gegevens duiden erop dat de output van de samenwerking als een collectief geheel gezien moet worden; de vaak indirecte wijze waarop de rechter door de mediator beïnvloed werd maakt het niet mogelijk effecten exact toe te wijzen aan ofwel de rechter, ofwel

de mediator. Wel is duidelijk dat de onderbelichte rol van de mediator ertoe heeft geleid dat de belangeninventarisatie in veel zaken minder diepgaand was.

Hypothese 2: Een diepgaande belangeninventarisatie leidt tot een trefzekere conflictdiagnose.

De verwachting voorafgaand aan de pilot was dat een diepgaande belangeninventarisatie zou leiden tot een trefzekere conflictdiagnose, wat (positief) zou doorwerken in de finale oplossing van het conflict. Deze verwachting bleek te hoog gegrepen. In maar weinig zaken heeft een echt diepgaande belangeninventarisatie plaatsgevonden, en in geen van de zaken is een expliciete diagnose gesteld (zie tabel K). Dat maakt dat de onderzoeksdata geen houvast bieden voor 'toetsing' van de hypothese.

Het ligt voor de hand dat de onderbelichte rol van de mediator mede debet is aan het uitblijven van een expliciete diagnose. De rechter hield de touwtjes strak in handen, en de pilotzittingen leken wat betreft het verloop erg op een normale comparitie. De zittingen hadden een vloeiend verloop, waarin vragen naar achtergronden, gebeurtenissen en belangen afgewisseld werden,

uitlopend in een zoektocht naar een mogelijke schikking dan wel een verwijzing naar mediation. Verwijzing naar de normale procedure voor een beslissing bleef over als een schikking of verwijzing naar mediation niet mogelijk bleek.

De effecten van de diepgang van de belangeninventarisatie zijn niet te toetsen met behulp van gegevens over de conflictdiagnose, maar het is wel mogelijk de gegevens over de mate van diepgang van de belangeninventarisatie te vergelijken met gegevens over de mate waarin partijen zelf het idee hebben dat de kern van het conflict aan de orde is gekomen (zie hypothese 3), en over de mate waarin overeenstemming bestaat tussen rechter, mediator, eiser en gedaagde over wat de kern van het conflict is (zie hypothese 4).

Hypothese 3: Een diepgaande belangeninventarisatie leidt ertoe dat partijen het idee hebben dat de kern van het conflict aan de orde is gekomen tijdens de zitting. In de tien onderzochte zaken signaleren we een opvallende relatie tussen de mate waarin is doorgevraagd naar (de eventuele aanwezigheid van) achterliggende belangen en de mate waarin partijen het idee hebben dat de kern van

TABEL K: BELANGENINVENTARISATIE, ERVARING SAMENWERKING DOOR RECHTER EN MEDIATOR EN DE KERN VAN HET CONFLICT

Zaak	Doorvragen achterliggende belangen	Ervaring samenwerking R M		Kern van het conflict aan de orde tijdens zitting	
		R	M	E	G
1	+/+	+	+	+	+
2	-/+	+	+	-	-
3	-	-	-/+	-	-
4	-/+	+	+	+	+
5	-/+	+	+	+	-
6	+	+	-/+	+	+
7	-/+	+	+	-/+	-/+
8	+	+	-/+	-	+
9	+	+	+	-	+
10	-	+	-/+	+	?

Het doorvragen naar achterliggende belangen is gekoppeld aan de gegevens uit de tabellen J en D. Voor het doorvragen naar achterliggende belangen geldt: +/+ of + = (heel) goed doorgevraagd, -/+ = redelijk doorgevraagd en - = niet doorgevraagd.

het conflict aan de orde is gekomen tijdens de zitting (zie tabel K). Opvallend is dat in de drie zaken (zaak 1, 4, en 6), waarin zowel de eiser als gedaagde van mening zijn dat de kern van het conflict wel aan de orde is gekomen tijdens de zitting, zeer goed tot redelijk goed is doorgevraagd naar (de eventuele aanwezigheid van) achterliggende belangen. In de twee zaken waarin zowel de eiser als de gedaagde van mening waren dat de kern van het conflict niet aan de orde is gekomen tijdens de zitting, is redelijk tot nauwelijks doorgevraagd naar de achterliggende belangen.

Hypothese 4: Een diepgaande belangeninventarisatie leidt ertoe dat rechter, mediator, eiser en gedaagde direct na de zitting ongeveer dezelfde omschrijving geven van wat in hun ogen de kern van het conflict is.

In de tien onderzochte zaken signaleren we ook een opvallende relatie tussen de diepgaadheid van de belangeninventarisatie en de mate waarin door rechter, mediator en partijen een overeenkomstige omschrijving is gegeven over wat zij als de kern van het conflict beschouwen (zie tabel L). In de drie zaken (zaak 1, 6 en 9) waarin de minste verschillen bestaan tussen de visies over wat de kern van het conflict is, is goed doorgevraagd naar de achterliggende belangen. In vier van de vijf zaken waarin in mindere mate is doorgevraagd naar

achterliggende belangen, bestaat een duidelijk verschil tussen de omschrijving van de kern volgens de rechter enerzijds, en partijen anderzijds. De mediator heeft in alle zaken een omschrijving van de kern van het conflict gegeven die dicht lag bij de omschrijving die partijen daarvan hebben gegeven (zie tabel L). Over het algemeen kan gezegd worden dat de mediator de kern van het conflict vaak meer zag in relationele en emotionele aspecten en de rechter meer in juridische kwesties. De omschrijving van partijen had ook vaak betrekking op relationele en emotionele aspecten, in plaats van de zuiver juridische.

Hypothese 5: Vooronderstellingen (al dan niet terecht) op basis van de aard van de zaak zijn mede bepalend voor de diepgaadheid van de belangeninventarisatie.

De verwachting was dat rechters en mediators zich bij de mate van diepgaadheid van belangeninventarisatie lieten leiden door (al dan niet terecht) vooronderstellingen op basis van de aard van de zaak. De vijfde hypothese, die deze verwachting tot onderwerp heeft, wordt bevestigd door de interviews met de rechters en de eindevaluatie na afloop van de pilot. De rechters gaven aan dat ze soms, gezien de aard van de zaak, van de veronderstelling uitgingen dat er niet of nauwelijks achterliggende

TABEL L: BELANGENINVENTARISATIE EN VERSCHILLEN OMSCHRIJVING KERN VAN HET CONFLICT

Zaak	Doorvragen achterliggende belangen?	Verskil tussen omschrijving kern conflict R/M	Verskil omschrijving kern pp / R	Verskil omschrijving kern pp / M
1 (familieconflict)	+/+	-	-	-
2 (familieconflict)	-/+	+	+/-	-
3 (familieconflict)	-	+	+	-
4 (zakelijk conflict)	-/+	+	-	-
5 (zakelijk conflict)	-/+	+	+/-	?
6 (overig privaatrechtelijk conflict)	+	-	-	-
7 (zakelijk conflict)	-/+	+	+	-
8 (burenconflict)	+	+	+	-
9 (burenconflict)	+	-	-	-
10 (zakelijk conflict)	+	+	+/-	-

(De gegevens uit tabel K, B en C zijn gekoppeld)

belangen waren. In twee zaken (familieconflicten) gaven de rechters juist aan dat de achterliggende belangen zo complex waren, dat ze niet aan de orde gesteld konden worden in een juridische procedure.

Interessant is natuurlijk of deze vooronderstellingen van de rechters terecht waren of niet. Een belangrijke toetssteen hiervoor zijn de gegevens over de mate waarin partijen menen dat de kern van het conflict aan de orde is gekomen tijdens de zitting (zie tabel D). Als de rechter (en/of de mediator) op basis van een vooronderstelling niet doorgevraagd heeft naar achterliggende belangen en beide partijen hebben wel het idee dat de kern van het conflict aan de orde is gekomen, dan is het aannemelijk dat de vooronderstelling juist was. Als één van de partijen het idee heeft dat de kern wel aan de orde is gekomen en de andere niet, dan is dat een aanwijzing dat er meer speelde. Zijn zowel de eiser als gedaagde van mening dat de kern niet aan de orde is geweest, dan is aannemelijk dat de vooronderstelling

niet juist was. Van de tien onderzochte zaken gaven de rechters in vier zaken expliciet aan dat de aard van de zaak bepalend was voor de mate van diepgaandheid van de belangeninventarisatie (twee zakelijke conflicten, twee familieconflicten). In één zakelijk conflict lijkt de vooronderstelling te kloppen (zaak 4), in het andere zakelijke conflict niet (zaak 5). In de twee familiezaken was de diepgaandheid van de belangeninventarisatie beperkt omdat de complexiteit en intensiteit van het conflict zich niet leende voor een rechtszitting (zaak 2 en 3). In deze twee zaken zijn eiser en gedaagde beide van mening dat de kern van het conflict inderdaad niet aan de orde is gekomen. Opvallend is wel dat het derde familieconflict (zaak 1, wat betreft de complexiteit en intensiteit doet deze zaak niet onder voor de andere twee) er wel een diepgaande belangeninventarisatie heeft plaatsgevonden, en zowel de eiser als de gedaagde van mening zijn dat de kern van het conflict aan de orde is gekomen. Dit is een aanwijzing dat ook de vooronderstellingen in de twee familiezaken niet (geheel) terecht waren.

TABEL M: BESPREKING CONFLICTAFDOENING EN TEVREDENHEID UITKOMST

Zaak	Bespreking wijze van conflictafdoening				Tevredenheid uitkomst E / G		
	Gevraagd hoe partijen zelf denken dat het conflict opgelost wordt?	B / M / S besproken?	Voorlopig oordeel gegeven?	Op eigen initiatief rechter?	Uitkomst	E	G
1	-	B / M / S	+	Nee	M	- (liever B)	+
2	-	B / S	+	Ja	S	+	+
3	-	B / S	+	Nee	S	+	+
4	+	B / S	-	(wel verzocht om v.o.)	S	+	+
5	-	B / S	-	-	S	+	+/-
6	+	B / M / S	+	Ja	S	+	+
7	+	B / M / S	+	Nee	B	+/-	+/-
8	-	B / S	+	Ja	S	- (liever M)	+
9	-	B / M	-	(wel verzocht om v.o.)	M	- (liever B)	+
10	-	B / S	+	Ja	B	- (liever S)	?

(De gegevens uit tabel E en G zijn gekoppeld. B/M/S staat voor de drie wijzen van conflictoplossing: beslissen, een verwijzing naar mediation dan wel schikken)

Hypothese 6: Naarmate partijen meer betrokken worden bij het meedenken over de oplossingsrichting, zijn zij meer tevreden met de uitkomst.

De verwachting was dat partijen meer tevreden zouden zijn met de uitkomst van het conflict, als zij explicieter betrokken werden bij het meedenken over de oplossingsrichting. De zesde hypothese heeft hier betrekking op. In de tien onderzochte zaken lijkt er inderdaad sprake te zijn van een verband (zie tabel M).

Opvallend is dat in de drie zaken waarin uitdrukkelijk aan partijen is gevraagd hoe ze zelf denken dat het conflict opgelost zou kunnen worden, zowel de eiser als de gedaagde (gematigd) tevreden zijn met de uitkomst (zaak 4, 6 en 7). Wat verder opvalt is dat in twee van de drie zaken een 'open' bespreking heeft plaatsgevonden van de drie mogelijke conflictafdoeningsmethoden (in totaal waren er slechts drie zaken waarin zo'n open bespreking heeft plaatsgevonden).

In deze tien zaken is er geen opvallende relatie tussen het (al dan niet op eigen initiatief) geven van het voorlopig oordeel en de tevredenheid met de uitkomst. Wel is

opmerkelijk dat in vijf van de zes zaken waarin partijen aangeven dat ze (gematigd) tevreden zijn met de uitkomst, er sprake is van een schikking. De tevredenheid zou dan ook vooral te maken kunnen hebben met het feit dat partijen opgelucht zijn dat ze van de zaak af zijn. In de twee zaken waarin een verwijzing naar mediation plaatsvond, zijn beide eisers ontevreden: ze hadden liever een beslissing van de rechter gehad. Tijdens de interviews geven beide eisers aan dat ze zich onder druk gezet voelden om akkoord te gaan met een verwijzing naar mediation.

Hypothese 7: Wanneer de kern van het conflict volgens partijen niet aan de orde is gekomen, is geen finale conflictoplossing bereikt.

In tabel D gaven we weer of partijen van mening waren dat de kern van het conflict aan de orde was gekomen tijdens de zitting. Een vergelijking van deze uitkomsten met de uitkomsten van finale conflictoplossing levert het volgende beeld op. In de twee zaken waarin zowel eiser als gedaagden van mening zijn dat de kern niet aan de orde is gekomen, zijn drie van de vier partijen stellig van mening dat geen sprake is van finale conflictoplossing.

TABEL N: KERN VAN HET CONFLICT EN FINALE CONFLICTOPLOSSING

Zaak	Kern van het conflict aan de orde geweest volgens partijen		Finale conflictoplossing bereikt volgens partijen	
	E	G	E	G
1	+	+	-	?
2	-	-	-	-
3	-	-	?	-
4	+	+	?	+
5	+	-	+/-	+
6	+	+	+	?
7	+/-	+/-	- verder procederen	- verder procederen
8	-	+	-	+
9	-	+	- verder procederen	- verder procederen
10	+	?	+	+

(Deze tabel betreft een samenvoeging van de gegevens uit tabel D en I)

In de overige zaken waarin of eiser, of gedaagde van mening was dat de kern niet aan de orde kwam, meent ten minste één van hen dat geen sprake is van finale conflictoplossing. In twee van de (in totaal) drie zaken waarin zowel eiser als gedaagde menen dat de kern van het conflict tijdens de zitting wel aan de orde is geweest, is volgens ten minste één van de partijen sprake van finale conflictoplossing (zie tabel N).

Al met al is het op basis van deze gegevens niet mogelijk een eenduidige uitspraak te doen over de relatie tussen finale conflictoplossing en de mate waarin tijdens de zitting de kern van het conflict aan de orde is gekomen.

4.3 Beschouwingen van betrokken professionals

Na afloop van de pilot heeft een expertmeeting plaatsgevonden waaraan de betrokken rechters en mediators deelnamen. Het doel van deze expertmeeting was de betrokken rechters en mediators te vragen naar hun ervaringen. De advocaten zijn niet bij deze expertmeeting betrokken, omdat hun oordeel gebaseerd is op één zaak en daarover is direct aansluitend op de zitting reeds met hen gesproken. Op basis van deze interviews met advocaten resumeren we hieronder kort hun algemene opvattingen over de pilot, waarna we met meer diepgang de meningen van de betrokken rechters en mediators bespreken.

4.3.1 Opvattingen van en over de advocatuur

Zoals eerder in dit rapport duidelijk is geworden oordelen advocaten in meerderheid (gematigd) negatief over de pilotzittingen. Indien er sprake was van een negatief oordeel hield dit doorgaans verband met de passieve opstelling van de mediator, waardoor er ter zitting minder aandacht is geweest voor het bespreken van de belangen van partijen dan advocaten op voorhand verwachtten. Positief waren de advocaten over de ruimte en tijd die zowel hun cliënten als zij zelf kregen om hun verhaal uiteen te zetten. Ook waardeerden ze de vaak lossere en informele sfeer, waarin partijen beter naar elkaar luisterden. Bovendien gaf een aantal advocaten te kennen het een goede zaak te vinden dat wordt geëxperimenteerd met de methode 'conflictoplossing op maat'.

Volgens de rechters en mediators hebben de meeste advocaten een positieve en oplossingsgerichte bijdrage

geleverd. Wel merkten ze op dat er ook veel advocaten zijn die niet mee wilden werken aan de pilot. Ze baseren zich hier op het feit dat bij aanvang van de pilot in wel twintig zaken advocaten zijn benaderd, maar dat slechts in één zaak de partijen en hun advocaten bereid waren deel te nemen aan de pilot.

4.3.2 Opvattingen van rechters en mediators

In het algemeen zijn zowel de aan de pilot deelnemende rechters als de mediators zeer te spreken over dit experiment: 'leuk', 'boeiend', 'verfrissend' en 'spannend' zijn enkele kwalificaties die tijdens de expertmeeting naar voren zijn gebracht. Naast de toegevoegde waarde van de samenwerking (zie hieronder) noemen rechters als positieve kenmerken van de pilot:

- het feit dat zitting in een vroeg stadium van de procedure plaatsvindt;
- het niet hoeven meeschrijven tijdens de zitting ten behoeve van een juridische beslissing wat voor rust zorgt;
- het feit dat partijen zelf hebben ingestemd met deelname aan de pilot en daarmee te kennen hebben gegeven een oplossing te willen voor hun probleem: *'het zijn mensen waar je wat mee kunt'*.

Eén rechter gaf te kennen juist minder goede ervaringen met de pilot te hebben. In de (enige) zaak die deze rechter heeft behandeld liepen de emoties hoog op (*'het leek wel een therapeutische sessie'*). Deze rechter heeft zich hier ongemakkelijk bij gevoeld.

De mediators gaven aan met name de samenwerking met de rechter als bijzonder te hebben ervaren (zie hieronder): *'het is inspirerend om een kijkje in de keuken van de rechter te nemen'*, aldus twee van de drie mediators.

Samenwerking tussen rechter en mediator

De rechters en mediators hebben voorafgaand aan de pilot afgesproken dat de rechter tijdens de zitting de leiding zou nemen. Deze afspraak werd ingegeven door het feit dat tijdens de zitting weliswaar aandacht bestaat voor het onderliggende conflict, maar dat het wel om een rechtszitting gaat en het daarbij passend is dat de rechter het voortouw neemt en de leiding heeft tijdens de zitting.

- *Waardering samenwerking door rechters.* Zonder uitzondering hebben de rechters aangegeven de samenwerking met de mediators als positief te hebben ervaren. Voor een deel heeft dit te maken met het feit dat de zittingen niet door één persoon werden geleid. Zo werd tijdens de expertmeeting door de rechters

naar voren gebracht dat het prettig is dat de mediator kan inspringen als de vragen even 'op' zijn en dat overleg gevoerd kan worden tijdens de schorsing. Dit betekent evenwel niet dat de specifieke achtergrond van de mediator er niet toe doet: de samenwerking tussen de rechter en de mediator is heel anders dan de samenwerking in een meervoudige kamer. Het positieve oordeel over de samenwerking wordt bij de rechters dan ook vooral ingegeven door de specifieke vaardigheden waarover mediators beschikken: de mediator heeft ervaring met het creëren van bereidheid tot het treffen van een regeling en de mediator kan partijen er toe bewegen 'loopgraven' te verlaten en daarmee de zaak vlot trekken.

Tijdens de zitting hebben de mediators met name een aanvullende rol gehad, waarbij hun toegevoegde waarde met name lag in het inventariseren van belangen. Terugkijkend op de regiezittingen vinden rechters dat de mediators zich tijdens de zittingen in sommige gevallen wat minder afwachtend hadden mogen opstellen.

- *Waardering samenwerking door mediators.* Ook de mediators zijn unaniem positief over de samenwerking met de rechter. Een aantal maal is door hen opgemerkt dat de samenwerking 'als vanzelf' en 'heel natuurlijk' verliep. Daarbij constateren de mediators dat het wel van de rechter afhankelijk is welke dynamiek er in de samenwerking ontstaat. Eén van de drie mediators vindt dat de persoonlijke chemie met de rechter van invloed is op de kwaliteit van de samenwerking. De overige twee mediators delen deze opvatting niet.

De meerwaarde die de mediators zien in hun bijdrage aan de zitting is vooral gelegen in het blootleggen van belangen. Daarmee zien mediators dus dezelfde toegevoegde waarde als rechters. Eén van hen verwoordt het als volgt: *'een mediator hoort in een verhaal van partijen meer dan de inhoud alleen'*.

De meerwaarde van de rechter tijdens de zitting zien de mediators vooral in de juridische kennis van de rechter en in zijn bevoegdheden. Zo merkt één van de mediators op dat het voorlopig oordeel een belangrijke impuls kan geven tot onderhandelen. Het gezag over de juridische merites van de zaak weegt voor partijen (en hun advocaten) zwaar, zo stelt hij.

Net als rechters vinden mediators dat zij een ondersteunende rol tijdens de zitting hebben vervuld. Een van hen verwoordt het als het 'in dienst staan' van de rechter. Een andere mediator geeft daarbij wel aan achteraf gezien wat meer op de voorgrond te hebben willen treden.

- *Leren van de pilot en van elkaar.* Ondanks het positieve oordeel over de pilot in het algemeen en waardering voor de andersoortige inbreng van de mediator, geven rechters aan dat de deelname aan de pilot niet van invloed is op de wijze waarop zij thans leiding geven aan reguliere zittingen. Dit heeft wellicht te maken met de opvatting van rechters dat zij vinden dat de werkwijze tijdens de regiezitting niet sterk afwijkt van hun normale werkwijze.

De mediators geven te kennen van de pilot geleerd te hebben. Zo benoemt één van hen het inzicht dat een andere stijl van conflictmanagement ook kan leiden tot een voor partijen bevredigende oplossing. Voorts geven mediators te kennen dat zij meer inzicht hebben gekregen in het verloop van een gerechtelijke procedure. Daarbij viel het één van hen op dat de rechter en de griffier, met name tijdens de schorsing, erg 'oordelend' bezig zijn; sterk gericht zijn op de feiten en het vinden van de waarheid. Een ander geeft aan dat een nieuw inzicht voor hem was dat zaken juridisch vaak niet eenduidig zijn. Dergelijke kennis kan de mediators van nut zijn bij door de rechtspraak verwezen mediations.

Een vooruitblik: 'conflictoplossing op maat' in de toekomst?

Aan de bij de expertmeeting aanwezige rechters en mediators is de vraag voorgelegd of zij van mening zijn dat er een toekomst is weggelegd voor 'conflictoplossing op maat' of dat het naar hun mening een eenmalige exercitie betrof waarna iedereen weer kan overgaan tot de orde van de dag. Unaniem vinden de deelnemers aan de expertmeeting dat er toekomst is voor 'conflictoplossing op maat'. Daarbij is ook een aantal variaties op de huidige invulling geopperd. Door zowel de rechters als de mediators is naar voren gebracht dat zij het interessant zouden vinden om bij de behandeling van een zaak een mediator het voortouw te laten nemen. Van de zijde van mediators is daar aan toegevoegd dat het instrument van 'conflictoplossing op maat' zeer geschikt is voor het treffen van schikkingen. Daarmee wordt gedoeld op een combinatie van een voorlopig oordeel en begeleiding bij de schikkingsonderhandelingen. Die begeleiding kan op de gang plaatsvinden, door een mediator, maar gegeven het karakter van de regiezitting kunnen deze onderhandelingen ook in de zittingszaal plaatsvinden. Mochten rechters zelf dergelijke schikkings-onderhandelingen, dus buiten aanwezigheid van de mediator gaan toepassen, dan vraagt dit volgens één van de mediators wel dat de rechters zich scholen in

onderhandelingstechnieken.

Voorts worden vooral kansen gezien in de voorfase van de rechtsgang. Hierbij denken de mediators vooral aan een conflictdiagnose, die op een meer transparante wijze in een informele setting plaats zou kunnen vinden. Belangrijk aandachtspunt daarbij vormt wel de attitude van de advocatuur.

4.4 Samenvattend en concluderend

De eerste onderzoeksvraag (*Welke keuzen zijn er voorafgaand aan en tijdens de pilot gemaakt met betrekking tot de inrichting van de pilots en tot welke resultaten hebben deze keuzen geleid?*) is in het tweede hoofdstuk aan de orde gesteld. Kort samengevat luidt het antwoord op deze vraag als volgt. Het uitgangspunt van een minimaal aantal van tien zaken is tijdens de pilot gerealiseerd nadat vanuit de rechtbank grote inspanningen zijn gepleegd om zelf zaken te werven. Het principe dat zaken zouden worden aangebracht door advocaten bleek 'namelijk' lastig te realiseren (uiteindelijk zijn twee van de tien zaken door advocaten aangemeld voor behandeling tijdens de pilot). Het werken met door partijen ingevulde vragenlijsten ter vervanging van de gebruikelijke processtukken is de rechters goed bevallen, omdat zij hiermee veel inzicht kregen in het verhaal achter het conflict. Aan de afspraak dat rechters het voortouw nemen tijdens de zitting is daadwerkelijk uitvoering gegeven. Er zijn voorafgaand aan de pilot noch gedurende de uitvoering ervan beslissingen genomen om een meer informele setting te creëren. De doelstelling om de behandeltijd van zaken te versnellen is niet gerealiseerd, maar dit kan de rechtbank niet worden aangerekend.

In de beschouwing in de eerste paragraaf van dit hoofdstuk hebben wij op basis van deze conclusies geconcludeerd dat de ervaringen in Zutphen duidelijk hebben gemaakt dat toepassing van de methode 'conflictoplossing op maat' ook mogelijk is zonder voorafgaande selectie van zaken. Tevens is, op grond van de goede ervaringen met door partijen ingevulde vragenlijsten, de aanbeveling geformuleerd om soortgelijke vragen als in de vragenlijst ook ter zitting aan de orde te stellen. Een andere aanbeveling luidt aanpassingen door te voeren in de setting van de zittingszaal (bijvoorbeeld dat partijen elkaar kunnen aankijken) om op deze wijze een meer informele sfeer te creëren.

De tweede onderzoeksvraag (*Hoe verloopt de door rechter en mediator gezamenlijk verrichte belangeninventarisatie en conflict diagnose tijdens de pilotzitting, en leidt de pilotzitting tot finale conflictoplossing?*) is grotendeels in hoofdstuk 3 beantwoord. Met behulp van zeven hypothesen hebben we getracht in dit hoofdstuk een verdiepingsslag aan te brengen. Met alle eerder gemaakte kanttekeningen in het achterhoofd signaleren we de volgende lijnen. De onderbelichte rol van de mediator heeft er mede toe geleid dat de belangeninventarisatie in sommige zaken minder diepgaand was, dat er nauwelijks een (naar partijen teruggekoppelde) conflict diagnose heeft plaatsgevonden en ook dat vaak een open bespreking van de mogelijke afdoeningswijzen achterwege is gebleven. De aanwezigheid van de mediator heeft ook niet in alle zaken kunnen voorkomen dat een diepgaande belangeninventarisatie uitbleef op basis van vooronderstellingen bij de rechter ten aanzien van de aard van de zaak. Toch was de samenwerking over het algemeen nuttig. Zo is in deze tien zaken een opvallende relatie te signaleren tussen de mate van diepgang van belangeninventarisatie en de mate waarin partijen het idee hebben dat de kern van het conflict aan de orde is gekomen. In de zaken waarin een diepgaande belangeninventarisatie plaatsvond, komen de omschrijvingen van rechter, mediator, eiser en gedaagde over wat de kern van het conflict is bovendien meer overeen dan in zaken waarin geen diepgaande belangeninventarisatie plaatsvond. Ten slotte is er in de tien onderzochte zaken een opvallende relatie tussen de wijze waarop rechter en mediator partijen betrekken bij de bespreking van de afdoeningswijze ('meedenken met' of 'invullen voor') en de tevredenheid van de uitkomst. Deze effecten zijn naar alle waarschijnlijkheid (deels) te danken aan de samenwerking, met name omdat de rechters zelf nagenoeg unaniem aangaven dat ze een meerwaarde zagen in de samenwerking met de mediator.

Afsluitende opmerkingen

Wat ons, terugkijkend op de pilot, vooral is bijgebleven is het grote enthousiasme waarmee de rechters en mediators aan de slag zijn gegaan. De open houding van de rechters gedurende de gehele pilot, en de bereidheid om hun gedrag aan het kritische oog van onderzoekers en de camera bloot te stellen, dwingen respect af. Hetzelfde geldt voor het gemak waarmee ze de zitting leidden zonder te beschikken over de processtukken. De betrokkenheid van de mediators bij de pilot was buitengewoon. Dat bleek eens te meer tijdens de expertmeeting, waar ze goede suggesties deden voor 'conflictoplossing op maat' in de toekomst.

Terugkijkend op het verloop van de pilot zien we ook veel leerpunten die nuttig kunnen zijn voor soortgelijke experimenten in de toekomst. Een lastig punt bleek de fase waarin partijen werden bereikt. Gezien de doelstelling van de pilot, zou het sterk de voorkeur hebben gehad dat partijen in een vroeg stadium, nog voor polariserende juridische stukken zijn opgesteld, bij het project betrokken waren. Maar dat bleek een brug te ver. Dat er in de tien onderzochte zaken al een dagvaarding was opgesteld (en in de meeste gevallen ook een conclusie van antwoord), is zonder twijfel in negatieve zin van invloed geweest op sommige zaken.

Partijen en advocaten zagen de zitting soms meer als een 'baat-het-niet-dan-schaadt-het-niet'-uitstapje naar (in hun beleving) een mediationachtige zitting, in plaats van een zitting waar gezamenlijk nagedacht zou worden over de te kiezen methode van conflictoplossing. Een hiermee samenhangend leerpunt is dat het bijzonder lastig is om voorafgaand aan de zitting helderheid te verschaffen over wat partijen en advocaten kunnen verwachten van een zitting. Een belangrijk punt, want de verwachtingen voorafgaand aan de zitting zijn mede bepalend voor hoe partijen de zitting ervaren.

Een ander leerpunt voor volgend experimenteel onderzoek is niet te veel doelstellingen tegelijkertijd te formuleren. In de pilot in Zutphen stond de doelstelling om zo mogelijk direct ter zitting een finale oplossing te realiseren op gespannen voet met de andere doelstelling om gezamenlijk de regie te bepalen voor de vervolgstappen na de zitting. De vaak natuurlijke neiging van rechters om partijen ter plekke tot een schikking te bewegen, kan daardoor teveel de overhand gaan nemen, ten koste van de doelstelling om gezamenlijk de regie te bepalen. Op een abstracter niveau betekent dit dat een experimentele zitting (en mogelijk elke andere zitting) niet overladen moet worden met doelstellingen.



Liever meerdere, kortere zittingen met eigen specifieke doelstellingen, dan één grote zitting waarin alles moet gebeuren.

Tot slot een tweetal opmerkingen over de samenwerking tussen de rechter en mediator. Ondanks de positieve ervaringen van rechters en mediators, kwam die samenwerking onvoldoende uit de verf. Dit brengt ons tot de conclusie dat de toepassing van de theorie 'conflictoplossing op maat' een omslag in het denken en handelen van rechters vereist, die niet eenvoudig te maken is. Dit betekent ons inziens dat op het moment dat van rechters wordt gevraagd om de methode van belangeninventarisatie en conflictdiagnose toe te passen, zij daarbij meer training en begeleiding behoeven dan bij de pilot in Zutphen het geval is geweest. Dit zou ondersteund kunnen worden door een gewijzigde (meer informele) inrichting van de zittingszalen en door het beschikbaar stellen van ruimtes voor partijen en advocaten om zich terug te trekken voor onderhandelingen.

De tweede opmerking ziet op de rol van de mediator. De mediator is tijdens de zittingen redelijk op de

achtergrond gebleven. De suggesties van de rechters en mediators om een pilot op te zetten waarbij de rollen zijn omgekeerd, verdient een nadere uitwerking. Daarbij vestigen wij de aandacht op de uitkomst dat mediators een betere inschatting maakten van de kern van het conflict, en dat, in zaken waarin goed werd doorgevraagd naar de achterliggende belangen, partijen meer het gevoel hadden dat de kern van het conflict aan de orde was gekomen tijdens de zitting. Deze vaststelling sterkt ons in de overtuiging dat 'conflictoplossing op maat' een veelbelovende aanpak is, die het verdient om nader verkend te worden.

Bijlage 1

Betrokken professionals bij de pilot

Rechters

Mw. Mr. S.B. Boorsma
Mw. Mr. S.A.M. Vrendenburg-Elsbeek
Mw. Mr. M. Engelbert-Clarenbeek
Mw. Mr. C. Hoogland
Dhr. Mr. J.S.W. Lucassen

Mediators

Dhr. Mr. M. Bakker
Dhr. Ir. P. van Waning
Dhr. W.P.J. Koning

Leden interne projectgroep

Dhr. Mr. P.F.A. Bierbooms (rechtbank Zutphen)
Mw. Mr. S.B. Boorsma (rechtbank Zutphen)
Dhr. Mr. M.J. van Lee (rechtbank Zutphen)
Mw. Mr. W.M.L. Lont-Janzing (rechtbank Zutphen)

Leden externe projectgroep

Dhr. Mr. M. Bakker (mediator)
Dhr. Ir. P. van Waning (mediator)
Dhr. W.P.J. Koning (mediator)
Dhr. Mr. A.P.J.M. de Bruyn (deken van orde van
advocaten Zutphen)
Dhr. Mr. M.F. Masman (advocaat)
Dhr. Mr. J.H. van den Sigtenhorst (advocaat)

Bijlage 2

Korte beschrijving van de tien pilotzittingen

Zaak 1 (familieconflict): Geldlening, moeder (eiser) en zoon (gedaagde)

Gedaagde heeft geld geleend van eiser t.b.v. het opzetten van een eigen bedrijf. Nadat eiser schriftelijk heeft gesommeerd de lening terug te betalen en dit niet is gebeurd, heeft zij gedaagde gedagvaard. Gedaagde erkent het bestaan van een geldlening maar geeft aan dat hij deze (op dit moment) niet kan betalen omdat hij hierdoor zowel zakelijk als privé failliet zal gaan. Eiser geeft aan eveneens in financiële nood te verkeren en het geld nodig te hebben om haar vaste lasten te kunnen betalen. Bijzonderheid: Tijdens de zitting blijkt dat de familieverhoudingen door het conflict erg zijn verslechterd. Zo willen de broer en zus van gedaagde geen contact meer met hem en ziet eiser haar kleindochter niet meer. Ook de partner van gedaagde is betrokken bij het conflict aangezien ook zij hoofdelijk aansprakelijk is voor de geldlening. De sfeer tijdens de zitting is erg gespannen. Duur: 2 uur en 30 minuten
Uitkomst: mediation

Zaak 2 (familieconflict): Verdeling gemeenschap, zus (eiser) en broer (gedaagde)

Het gaat in deze zaak om een pand waarin het bedrijf van gedaagde gevestigd is. Eiser en gedaagde zijn gezamenlijk eigenaar van een gedeelte van het pand. Eiser woont in dit pand, in een ander gedeelte (hiervan is zij de enige eigenaar). Gedaagde heeft een bedrijf in het gedeelte waarvan ze beide eigenaar zijn. Eiser en gedaagde hebben een geschil over wie het gemeenschappelijke deel van dit pand toebedeeld behoort te krijgen en voor welk bedrag. Bijzonderheid: Tijdens de zitting blijkt dat er sprake is van een jarenlang durend familieconflict. Er is al eerder een rechtszaak geweest over een andere kwestie. De sfeer tijdens de zitting is erg gespannen. Duur: 2 uur en 20 minuten
Resultaat: schikking

Zaak 3 (familieconflict): Vordering n.a.v. bedrijfsovername, vader (eiser) en zoon (gedaagde)

Eiser vordert betaling van gedaagde, voortvloeiende uit een bedrijfsovername. Partijen hebben reeds via

mediation geprobeerd om het conflict op te lossen en zijn hierbij ook tot een overeenkomst gekomen. Echter, gedaagde is op deze bemiddelingsovereenkomst terug gekomen omdat hij zich 'bedot' voelde.

Bijzonderheid: Tijdens de zitting blijkt dat er naar aanleiding van het conflict een groot familiedrama is ontstaan. Naast de vader en zoon zijn ook de moeder (ex-partner van eiser), de nieuwe vrouw van eiser, de vrouw van gedaagde en de schoonouders van gedaagde bij het conflict betrokken. De sfeer tijdens de zitting is zeer beladen en emotioneel.

Duur: 4 uur

Resultaat: schikking

Zaak 4 (zakelijk conflict): Uitvoering van werk

Gedaagde heeft eiser opdracht gegeven tot het bouwen van een hotel. Over de uitvoering van het werk en de kosten die hiervoor in rekening zijn gebracht is een geschil ontstaan. Partijen hebben een puur zakelijke relatie.

Duur: 2 uur en 40 minuten

Uitkomst: schikking

Zaak 5 (zakelijk conflict): Betaling facturen

Eiser vordert betaling wegens onbetaalde facturen voor verricht meerwerk. Gedaagde geeft aan dat het werk niet goed is uitgevoerd waardoor schade is ontstaan en hij eist hiervoor vergoeding.

Bijzonderheid: Tijdens de zitting blijkt indirect een derde bij het conflict te zijn betrokken. Deze derde is de opdrachtgever van gedaagde, gedaagde heeft op zijn beurt eiser ingehuurd. Eiser wil deze vorderingen op derde niet bij deze zaak betrekken.

Duur: 3 uur

Uitkomst: schikking

Zaak 6 (overig privaatrechtelijk conflict): Voormalig werknemer (gedaagde) en werkgever (eiser).

Na het beëindigen van het dienstverband door gedaagde vordert eiser terugbetaling van een geldlening (t.b.v. het kopen van een auto), het verrichten van werkzaamheden aan de woning van de schoonouders van gedaagde

en salaris. Partijen hebben voornamelijk mondelinge afspraken gemaakt.
Bijzonderheid: Partijen blijken tijdens het dienstverband een vriendschap te hebben opgebouwd, hierbij zijn ook de partners van partijen betrokken.
Duur: 2 uur en 45 minuten
Uitkomst: schikking

Zaak 7 (zakelijk conflict): Geschil tussen twee ondernemingen

Eiser vordert betaling van verschillende facturen door gedaagde. Gedaagde verwijt eiser dat zij jarenlang teveel kilometers in rekening heeft gebracht voor het vervoeren van meubels naar gedaagde.
Bijzonderheid: De beide bedrijven hebben al meer dan 50 jaar een werkrelatie.
Duur: 2 uur en 45 minuten
Uitkomst: verwijzing naar reguliere procedure

Zaak 8 (burenconflict): Geschil over de ligging van de erfgrans

Partijen hebben een geschil over de ligging van de erfgrans. Partijen hebben voorafgaand aan de procedure geprobeerd het conflict onderling op te lossen via een notaris. Echter, uiteindelijk zijn partijen niet tot overeenstemming gekomen en is gedagvaard.
Bijzonderheid: De sfeer tijdens de zitting is beladen, met name eiser is erg emotioneel en teleurgesteld.
Duur: 4 uur en 19 minuten
Uitkomst: schikking

Zaak 9 (burenconflict)

Eiser vordert het weghalen van een camera die in de tuin van gedaagde hangt en is het niet eens met het gebruik van de mandelige grond en de manier waarop deze wordt onderhouden. Gedaagde eist in reconventie o.a. dat prikkeldraad bij paarden weg moet.
Bijzonderheid: Er is sprake van een ernstig verstoorde burenrelatie. Partijen noemen naast de vorderingen die centraal staan tijdens de procedure allerlei andere irritaties die over en weer bestaan. Tijdens de zitting blijkt dat één van de partijen de woning te koop heeft gezet.
Duur: 2 uur en 15 minuten
Uitkomst: mediation

Zaak 10 (zakelijk conflict): Overeenkomst van opdracht

Gedaagde heeft schilderwerkzaamheden voor eiser verricht en is hierbij met een hoogwerker tegen het

gebouw van eiser aangekomen. Eiser wil dat gedaagde hem betaalt voor de aangerichte schade, gedaagde betwist dat hij verantwoordelijk is voor de schade en betwist tevens de omvang van de schade.
Bijzonderheid: Het conflict is voor gedaagde zeer belastend; hij is erg aangeslagen en emotioneel.
Duur: 2 uur en 25 minuten
Uitkomst: verwijzing naar reguliere procedure

Informatie over de pilot t.b.v advocaten en partijen

Zutphen.COM

Snelle en definitieve Conflictoplossing Op Maat
Een innovatief project bij de sector civiel van de
Zutphense rechtbank

In de sector civiel van de rechtbank Zutphen start in het najaar van 2008 Zutphen.COM, een innovatief project gericht op snelle en definitieve beslechting van geschillen en/of onderliggende/samenhangende conflicten. De ervaringen met Zutphen.COM leiden mogelijk tot voorstellen voor procedurele veranderingen in de toekomst.

Waarom dit project?

Meer dan tot nu toe wil de rechtbank bijdragen aan conflictbeslechting op maat waarbij ook de onderliggende problemen worden opgelost. In Zutphen ligt de focus op civiele zaken, bij andere rechtbanken worden nieuwe wegen bewandeld in de afdoening van kantonzaken en van zaken op het terrein van het familierecht en het bestuursrecht.

De innovatieve aanpak in vogelvlucht

Deelname aan het project biedt advocaten en partijen een extra kans op **snelle en definitieve afdoening** van het conflict.

- Op basis van een door partijen ingevulde vragenlijst zal **binnen één maand** na indiening van de dagvaarding een **regiezitting** met rechter en mediator plaatsvinden, die gericht is op een definitieve oplossing van het conflict.
- De gewijzigde aanpak voorziet in kwalitatief hoogwaardig **maatwerk**: een zakelijke aanpak van het conflict met aandacht voor onderliggende belangen.

Hoe gaat het in zijn werk?

- Een zaak wordt op de normale wijze (met een dagvaarding) aangebracht. Partijen geven op een door de rechtbank aan de balie verstrekt formulier te kennen dat zij kiezen voor de

regiezitting. De rechtbank kan ook zelf, indien zij meent dat een zaak zich leent voor het project, partijen via hun advocaat benaderen voor deelname aan het project.

- Vervolgens vullen partijen ieder afzonderlijk een door de rechtbank opgestelde (korte) **vragenlijst** in over het geschil dat hen verdeeld houdt.
- De gewone procedure wordt stilgelegd. De dagvaarding zal niet worden ingezien door de behandelende rechter en mediator.
- Partijen en hun advocaten worden vervolgens door de rechtbank uitgenodigd voor een regiezitting die in beginsel binnen één maand na indiening van de dagvaarding plaatsvindt en waarvoor een dagdeel wordt uitgetrokken.
- Op deze regiezitting wordt de zaak behandeld door een rechter – die de zitting leidt – en een mediator aan de hand van de ingevulde vragenlijsten. Er wordt aandacht besteed aan de juridische dimensies van de procedure ('het geschil') en aan de achterliggende en samenhangende belangen van partijen ('het conflict'). Op basis daarvan wordt samen met de partijen en hun advocaten bezien wat de beste weg is om tot een definitieve oplossing van alle onderdelen van het geschil en het conflict te komen.
- Van de regiezitting zal geen proces-verbaal worden opgemaakt, tenzij partijen dit op prijs stellen.
- Qua afdoening wijkt de regiezitting niet af van de gewone procedure. De mogelijkheden zijn dus onder meer een vaststellingsovereenkomst, een (voorlopig) oordeel over de juridische merites van de zaak, het advies om een voorlopig deskundigenbericht of voorlopig getuigenverhoor aanhangig te maken, verwijzing desgewenst naar een andere mediator.
- Het doel is dat de partijen tijdens de regiezitting hun conflict definitief oplossen of samen een

traject uitzetten dat binnen korte tijd tot finale afdoening leidt. Indien dat mogelijk is, wordt de oplossing in een, in executoriale vorm opgestelde, vaststellingsovereenkomst neergelegd.

- Als de regiezitting niet tot het beoogde doel leidt, wordt de reguliere procedure hervat en wordt de zaak aan een andere rechter toegedeeld. Wat er op de regiezitting is besproken wordt niet ingebracht in de gewone procedure, tenzij partijen anders beslissen.
- Het project Zutphen.COM wordt uitgevoerd in samenwerking met onderzoekers die verbonden zijn aan het Landelijk bureau Mediation naast rechtspraak (LBM) en aan de Universiteit van Tilburg. Naast onderzoek op basis van de door partijen ingevulde vragenlijsten en de handelingen tijdens de regiezitting, zullen er ook filmopnames worden gemaakt waarbij uitsluitend de rechter en de mediator in beeld zullen zijn. Na afloop van de regiezitting maken de onderzoekers met partijen en advocaten een afspraak voor een (korte) **telefonische evaluatie** van de regiezitting.
- Het gaat in totaal om maximaal 15 zaken. Het wordt primair aan partijen (en hun advocaten) overgelaten te bepalen of een zaak zich leent voor het project. Er is geen selectie gemaakt naar type zaak; ook complexe, langlopende zaken, zoals samengestelde conflicten, kunnen voor een regiezitting worden aangemeld. Mocht dit tot onvoldoende zaken leiden dan kan de rechtbank ook zelf zaken voordragen.

Betekenis van het project voor de deelnemers

Partijen. Het project heeft een aantal positieve effecten voor partijen die een procedure bij de rechter overwegen. De innovatieve aanpak helpt jurisdisering en escalatie van het conflict voorkomen. De werkwijze kan in positieve zin bijdragen aan de toekomstige zakelijke of persoonlijke relatie tussen partijen. Als tijdens de zitting overeenstemming wordt bereikt, draagt dit bij aan de naleving van gemaakte afspraken. Aan de behandeling op de regiezitting zijn geen extra kosten verbonden: van beide partijen wordt griffierecht geheven volgens de normale regels. Beide partijen dienen zich te stellen.

Advocaten. Voor advocaten biedt het project de mogelijkheid het belang van hun cliënten optimaal te dienen tijdens een snel te realiseren zitting met relatief veel behandelings- en aandacht vanuit verschillende disciplines. Uitgangspunt is dat de advocaat tijdens de regiezitting zijn normale positie inneemt van belangenbehartiger van zijn cliënt. De regiezitting biedt daarnaast de ruimte voor de advocaat om het geschil in een bredere context te plaatsen en te zoeken naar creatieve oplossingen. Dat vergroot de kans op tevreden klanten. Advocaten die deelnemen dragen bij aan de ontwikkeling van een nieuwe procedure die focust op de belangen van hun cliënten bij een snelle, grondige en finale conflict- en geschilafdoening.

Achtergrondinformatie

Het project loopt vanaf november 2008 tot omstreeks juni 2009. Elke stap in de behandeling van de zaken wordt uitgebreid beschreven en geëvalueerd door de onderzoekers. De uitkomsten van het project worden gepubliceerd en besproken tijdens een landelijk congres in november 2009. Als het project slaagt, zullen aanbevelingen worden gedaan om ook in andere gerechten te komen tot meer differentiatie in de afdoening van zaken. Het project wordt mede mogelijk gemaakt door subsidie van de Raad voor de Rechtspraak.

Informatie

Meer informatie is te krijgen bij mr. W.M.L. Lont-Janzing, projectsecretaris (w.lont@rechtspraak.nl) (tel: 0575-599114/593762) en mr. M.J. van Lee, voorzitter project en rechter (m.van.lee@rechtspraak.nl) (0575-593841).

Brief aan partijen in 13 geselecteerde zaken (verstuurd medio maart 2009)

aan

datum

van

doorkiesnummer Contactpersonen:
Mr W.M.L. Lont-Janzing, projectsecretaris
0575-599114/593762; email: w.lont@rechtspraak.nl
Mr M. J. van Lee, voorzitter project en rechter
0575-593841; email: m.van.lee@rechtspraak.nl

faxnummer

onderwerp Uitnodiging voor deelname aan project Conflictoplossing op maat.

Geachte heer/mevrouw,

Met ingang van 1 januari 2009 is binnen de sector Civiel van de rechtbank Zutphen een project van start gegaan, onder de naam: Zutphen.COM, snelle en definitieve Conflictoplossing Op Maat.

Uw zaak is voor dit project geselecteerd en voor de zitting is gereserveerd: [datum en tijd]. Wij zullen op korte termijn telefonisch contact met u opnemen om te vernemen of u wilt deelnemen en aan het project. Indien u niet wilt deelnemen zal de zitting op een ander moment worden geagendeerd, nadat er een conclusie van antwoord is genomen.

De wijze van procederen in het project is als volgt: uw zaak wordt van begin tot eind door één rechter in samenwerking met een mediator behandeld. De rechter voert de regie over de procedure. De eerste zitting neemt een dagdeel en zal worden besteed aan het in kaart brengen van alle geschilpunten en eventueel samenhangende conflicten tussen de partijen. De zitting wordt voorbereid door het invullen van bijgaand vragenformulier.

Op de regiezitting wordt de zaak behandeld door de rechter, die de zitting leidt, en een mediator. Er wordt aandacht besteed aan de juridische dimensies van de procedure (het geschil) en aan de achterliggende en samenhangende belangen van partijen (het conflict). Op basis daarvan wordt samen met de partijen en hun advocaten bezien wat de beste weg is om tot een definitieve oplossing van alle onderdelen van het geschil en conflict te komen.

Het doel is dat de partijen tijdens de regiezitting definitief hun conflict oplossen of samen een traject uitzetten dat binnen korte tijd tot finale afdoening leidt. Die kan in een voor executie vatbare vaststellingsovereenkomst worden vastgelegd.

De eerste ervaringen met dit project (opgedaan bij de rechtbanken Amsterdam en Zutphen) zijn positief: de zittingen leiden tot snel inzicht in de problematiek en een pragmatische uitkomst.

In de bijlage vindt u de precieze beschrijving van de werkwijze en van de gevolgen voor een eventuele voortzetting van de reguliere procedure. Doelstelling is dat de procedure binnen drie maanden na de eerste zitting definitief is afgedaan.

Aan het project is een onderzoek verbonden dat wordt verricht onder auspiciën van het Landelijk bureau Mediation naast rechtspraak (LBM) en mede uitgevoerd door onderzoekers van Universiteit van Tilburg. De onderzoekscoördinatie is in handen van mw. drs. S. Verberk, onderzoekster, verbonden aan het LBM. Het doel van het onderzoek is om te verifiëren of een dergelijke wijze van procederen voor partijen tot betere resultaten leidt, dat wil zeggen: tot een snelle en finale oplossing van alle geschilpunten met inachtneming van relevante onderliggende conflicten. Indien deze vraag bevestigend wordt beantwoord zal dit mogelijk in de toekomst leiden tot voortzetting van deze aanpak in civiele zaken, ook bij andere rechtbanken.

Het onderzoek houdt onder meer in dat op de zitting audiovisuele opnamen worden gemaakt van de zittende rechter, waarbij de privacy van partijen gewaarborgd blijft. Van partijen en hun advocaten zal worden gevraagd mee te werken aan het onderzoek door na afloop van de zitting een aantal vragen te beantwoorden die betrekking hebben op deze wijze van procederen.

Hoogachtend,

Mr M. van Lee,
Voorzitter projectgroep Zutphen.Com

Vragenlijst partijen

Vragenlijst voor de voorbereiding van de regiezitting in het kader van Zutphen.COM

Op deze zitting gaat u met bijstand van uw advocaat onder leiding van een rechter en een mediator zoeken naar een oplossing die zowel duurzaam als acceptabel is voor u en uw wederpartij. Voor de rechter en de mediator is het van belang om te weten of er alleen een juridisch geschil speelt of dat er ook onderliggende problemen zijn die tot een verstoorde relatie hebben geleid. Daarom wordt aan u en aan uw wederpartij onderstaande vragenlijst voorgelegd. Uw antwoorden worden door de rechter en de mediator gebruikt om samen met u tot een oplossing van het geschil te komen.

Het is de bedoeling dat u alle vragen beantwoordt. Lukt dat niet, wees er dan op bedacht dat dezelfde vragen op de zitting opnieuw aan de orde kunnen komen. Voorafgaand aan de zitting ontvangt u een afschrift van de antwoorden van uw wederpartij.

1. Beschrijf in maximaal een half A-4tje waar het geschil over gaat.
2. Welke onderwerpen wilt u in ieder geval tijdens de zitting bespreken?
3. Wat is de aard van uw relatie met de wederpartij? Zijn er nog anderen bij het geschil betrokken
en zo ja, wie zijn dat?
4. Wat moet er volgens u gebeuren om tot een oplossing te komen? Op welke punten heeft u
behoefte aan een juridische (deel)beslissing en wat kan of moet er nog meer gebeuren?
5. Wat kunt u zelf aan een oplossing bijdragen? Wat levert dat voor u op?
6. Wat is volgens u voor uw wederpartij het belangrijkste wat er zou moeten gebeuren om tot een
oplossing te komen?
7. Wat maakt dat u er tot nu toe niet onderling uitgekomen bent?

Centrale begrippen

1. Samenwerking rechter-mediator

Het samenspel tussen rechter en mediator voor wat betreft het stellen van vragen, het doen van procedurevoorstellen en het nemen van procedurele en inhoudelijke beslissingen, tijdens het vooroverleg, de zitting en de nabespreking daarvan.

2. Conflict versus geschil

Van een conflict is sprake als er naast een 'inhoudelijk meningsverschil' ook persoonlijke of affectieve aspecten een rol spelen. Een geschil is een meningsverschil of een conflict dat vertaald is in juridische termen en procedures.

3. Belangeninventarisatie en inventarisatie van de kenmerken van het conflict

Het onderzoek door naar de achterliggende belangen van de partijen en de relevante kenmerken van het voorliggende conflict. Belangen kunnen worden omschreven als: datgene wat iemand drijft. Ze kunnen worden onderverdeeld in:

- Materiële/inhoudelijke belangen (geld, goederen, middelen)
- Psychologische belangen (gezichtsbehoud, basisbehoeften, relationele behoeften)
- Procedurele belangen (voice, rechtvaardigheid, participatie, neutraliteit)

Een instrument dat kan worden toegepast om zicht te krijgen op het conflict achter het geschil is het 7i-model met vragen over: individuen, issues, interdependentie, instituties, interventies, interactie en implicaties.

4. Conflictdiagnose

De vaststelling door rechter en of mediator, van de belangen van partijen en de kenmerken van het conflict en het verwoorden daarvan (met andere woorden: het geven van een samenvatting of conclusie van wat er in het conflict speelt).

5. Conflictoplossing

Het bespreken door de rechter en mediator enerzijds en de partijen en advocaten anderzijds van de verschillende mogelijkheden om tot een oplossing van het voorliggende conflict te komen, meer in het bijzonder door een rechterlijk oordeel, een schikking (al dan niet op basis van een ter zitting geformuleerd voorlopig oordeel) of een verwijzing naar een mediator, gevolgd door het maken van een keuze voor een van de genoemde mogelijkheden.

6. Resultaat korte termijn

De vorm en inhoud van de uitkomst van de - op basis van de conflictdiagnose genoemde - oplossingsmogelijkheid.

7. Finale conflictbeslechting:

Het oplossen van het conflict op een zodanige wijze dat partijen zich niet langer gehinderd voelen door het conflict, en/of met een schone lei kunnen beginnen.

Onderwerpen en vragen tijdens het observatieonderzoek

Onderstaand overzicht is een selectie van de voornaamste aandachtspunten tijdens het observatieonderzoek

Observatie	Voornaamste onderwerpen van onderzoek
Vorbereiding door rechter/mediator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wat is de duur van de voorbereiding? 2. Wat zijn de voornaamste onderwerpen van gesprek en welke afspraken zijn gemaakt? 3. Wie heeft de leiding tijdens het gesprek?
Ter zitting	
A. Aanvang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vangt de zitting op tijd aan? 2. Stelt de rechter/mediator zichzelf voor? 3. Heeft de rechter/mediator oog voor het rustig laten wennen van partijen aan zittingssituatie? 4. Stelt de rechter/mediator het doel van de zitting aan de orde? 5. Toetst de rechter/mediator of partijen hem begrijpen? 6. Besteedt de rechter/mediator aandacht aan de rol van de advocaat? 7. Biedt de rechter/mediator partijen/advocaten de gelegenheid om opmerkingen te maken/vragen te stellen?
B. Conflictanalyse	<ol style="list-style-type: none"> 1. Individuen: gaat de rechter/mediator na wie betrokken zijn bij het conflict? 2. Issues: gaat de rechter/mediator na of sprake is van een geschil of een conflict en onderzoekt hij in welke mate er nog andere conflicten spelen? 3. Interdependentie: gaat de rechter/mediator na in hoeverre het voortbestaan van de relatie voor partijen van belang is en was de invloed van het geschil/conflict op de relatie is? 4. Instituten: onderzoekt de rechter/mediator de institutionele context van het geschil/conflict? 5. Interventies: gaat de rechter/mediator na wat de geschiedenis van het geschil/conflict is en welke eerdere acties zijn ondernomen om tot beëindiging van het geschil/conflict te komen? 6. Interactie: gaat de rechter/mediator na in welke mate het geschil/conflict geëscaleerd is? 7. Implicaties: onderzoekt de rechter/mediator wat de kosten/baten van het geschil/conflict zijn?
C. Conflictoplossing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Welke afdoeningsmethoden bespreekt de rechter/mediator? 2. Vraagt de rechter/mediator hoe partijen zelf denken dat het conflict het beste opgelost kan worden? 3. Toetst de rechter/mediator de onderhandelingsbereidheid van partijen/advocaten? 4. Gaat de rechter/mediator na of de gekozen afdoeningswijze leidt tot een definitieve oplossing van het probleem? 5. Geeft de rechter een voorlopig oordeel? Bespreekt de rechter/mediator wat de effecten van een voorlopig oordeel kunnen zijn? 6. Stellen de rechter/mediator of partijen/advocaten een schorsing voor? 7. Onderzoekt de rechter/mediator of een bereikte oplossing ook uitvoerbaar is?
D. Uitkomst/resultaat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wat is de uitkomst van de zitting? 2. Gaat de rechter/mediator na of partijen tevreden zijn met de oplossing?
E. Afsluiting zitting	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gaat de rechter/mediator na of partijen nog vragen over het verloop van de zitting hebben? 2. Gaat de rechter/mediator na of de zitting bij partijen voldeed aan verwachtingen? 3. Geeft de rechter/mediator uitleg over het verdere verloop na de zitting? 4. Geeft de rechter/mediator de partijen/advocaten nog een laatste gelegenheid om iets te zeggen? 5. Op welke wijze besluit de rechter/mediator de zitting? 6. Hoe gaan partijen uit elkaar?
F. Bejegening	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoe is het globale sfeerverloop tijdens de zitting? 2. Probeert de rechter/mediator de sfeer te beïnvloeden? 3. Benadert de rechter/mediator partijen op eenzelfde wijze? 4. Probeert de rechter/mediator de relatie tussen partijen te verbeteren? 5. Probeert de rechter/mediator de standpunten van partijen te beïnvloeden? 6. Probeert de rechter/mediator het gedrag van partijen te beïnvloeden? 7. Hoe reageren partijen op benadering/interventies van de rechter/mediator?

Interviewvragen na afloop van de zitting

Onderstaand overzicht is een selectie van de belangrijkste vragen die tijdens de interviews met betrokkenen aan de orde zijn gesteld.

Fasen	Rechter	Mediator	Partijen	Advocaten
Voorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> - In hoeverre en op welke wijze heeft u tijdens de voorbereiding op de zitting afstemming gezocht met de mediator? In hoeverre hebben u en de mediator zich gehouden aan deze afspraken? 	<ul style="list-style-type: none"> - In hoeverre en op welke wijze heeft u tijdens de voorbereiding op de zitting afstemming gezocht met de rechter? In hoeverre hebben u en de rechter zich gehouden aan deze afspraken? 	<ul style="list-style-type: none"> - Wat waren uw overwegingen om deel te nemen aan de pilot? - Wat waren uw verwachtingen ten aanzien van de behandeling van de zaak? 	<ul style="list-style-type: none"> - Wat waren uw overwegingen om bij uw cliënt deelname aan de pilot voor te stellen? - Wat waren uw verwachtingen ten aanzien van de behandeling van de zaak?
Conflict	<ul style="list-style-type: none"> - Wat is volgens u de kern van het conflict en wat waren volgens u de voornaamste belangen van partijen om het conflict op te lossen? In hoeverre waren partijen volgens u bereid om te werken aan een oplossing? - In hoeverre speelden er naar uw mening nog andere conflicten? Heeft u deze betrokkenen bij de zitting? 	<ul style="list-style-type: none"> - Wat is volgens u de kern van het conflict en wat waren volgens u de voornaamste belangen van partijen om het conflict op te lossen? In hoeverre waren partijen volgens u bereid om te werken aan een oplossing? - In hoeverre speelden er naar uw mening nog andere conflicten? Heeft u deze betrokkenen bij de zitting? 	<ul style="list-style-type: none"> - Wat is volgens u de kern van het conflict? - Wat is uw bijdrage geweest om tot oplossing van het conflict te komen? - Spelen er naast deze procedure nog andere conflicten en zijn deze tijdens de zitting aan de orde gekomen? 	<ul style="list-style-type: none"> - Wat is volgens u de kern van het conflict en wat is het voornaamste belang van uw cliënt om het conflict op te lossen? - In hoeverre is uw cliënt bereid om zelf te werken aan een oplossing? - In hoeverre spelen er naast deze procedure nog andere conflicten, en zijn deze tijdens de zitting aan de orde gekomen?
Werkwijze	<ul style="list-style-type: none"> - Wat waren naar uw mening de belangrijkste interventies die u en de mediator tijdens de zitting hebben toegepast om tot een oplossing van het conflict te komen? - Wat is naar uw mening in deze zaak de toegevoegde waarde van de samenwerking tussen u en de mediator? 	<ul style="list-style-type: none"> - Wat waren naar uw mening de belangrijkste interventies die u en de rechter tijdens de zitting hebben toegepast om tot een oplossing van het conflict te komen? - Wat is naar uw mening in deze zaak de toegevoegde waarde van de samenwerking tussen u en de rechter? 	<ul style="list-style-type: none"> - Hoe heeft u de werkwijze van de rechter en mediator ervaren? Hoe zou u de rol van rechter en mediator omschrijven? - Bent u door de rechter en/of mediator anders tegen het conflict aan gaan kijken? Zo ja; op welke wijze? 	<ul style="list-style-type: none"> - Wat waren de belangrijkste interventies die de rechter en mediator hebben toegepast? - In hoeverre bestaat er een toegevoegde waarde van de samenwerking tussen de rechter en mediator? - Hoe zou u uw eigen bijdrage om tot een oplossing te komen beschrijven? In hoeverre was uw opstelling anders dan tijdens reguliere zittingen?
Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> - Welk afdoeningswijzen zijn aan partijen voorgelegd? - In hoeverre hebben u/de mediator/de advocaten getracht de keuze van partijen voor één van deze afdoeningswijzen te sturen en welke middelen zijn hierbij ingezet? - Wat denkt u dat voor partijen doorslaggevend is geweest om te kiezen voor de afdoeningsmethode X? - In hoeverre en op welke wijze is er naar uw mening maatwerk geleverd? 	<ul style="list-style-type: none"> - Welk afdoeningswijzen zijn aan partijen voorgelegd? - In hoeverre hebben u/de rechter/de advocaten getracht de keuze van partijen voor één van deze afdoeningswijzen te sturen en welke middelen zijn hierbij ingezet? - Wat denkt u dat voor partijen doorslaggevend is geweest om te kiezen voor de afdoeningsmethode X? - In hoeverre en op welke wijze is er naar uw mening maatwerk geleverd? 	<ul style="list-style-type: none"> - Wat was, voorafgaand aan de zitting uw idee over de uitkomst van de zitting? - Wat gaf de doorslag om te kiezen voor afdoeningsmethode X en welke professionele betrokkene(n) heeft/ hebben hier invloed op gehad? - Vindt u dat tijdens de zitting goed naar u is geluisterd, dat u uw verhaal heeft kunnen doen en dat u en de wederpartij op eenzelfde manier door de rechter en mediator zijn behandeld? 	<ul style="list-style-type: none"> - Wat was, voorafgaand aan de zitting uw idee over de uitkomst van de zitting? - In hoeverre heeft u getracht de keuze van partijen te sturen en welke middelen zijn hierbij ingezet? - Welke rol hebben de rechter en mediator gespeeld bij de keuze voor één van de afdoeningswijzen en wat denkt u dat doorslaggevend is geweest? - In hoeverre is maatwerk geleverd?
Finale afdoening	<ul style="list-style-type: none"> - In hoeverre denkt u dat alle problemen tussen partijen nu opgelost zijn/zullen worden? 	<ul style="list-style-type: none"> - In hoeverre denkt u dat alle problemen tussen partijen nu opgelost zijn/zullen worden? 	<ul style="list-style-type: none"> - In hoeverre denkt u dat alle problemen tussen u en de wederpartij definitief oplost zijn/zullen worden? 	<ul style="list-style-type: none"> - In hoeverre denkt u dat alle problemen tussen partijen met de gekozen aanpak definitief opgelost zijn/zullen worden?

Vragenlijst partijen aantal maanden na de zitting

A. Resultaat

Het resultaat van de zitting was methode x:

- 1a. *Schikking*: hoe kijkt u terug op het resultaat van de zitting? Bent u hier tevreden over? Vindt u de uitkomst rechtvaardig?
- 1b. *Mediation*: wat is de uitkomst? Bent u hier tevreden over? Vindt u de uitkomst rechtvaardig?
- 1c. *Terugverwijzing naar reguliere procedure*: Heeft behandeling van uw zaak in de reguliere procedure reeds plaatsgevonden? Bent u tevreden over de behandeling van de zaak in de reguliere procedure?
- 1d. Bent u door de zitting anders tegen uw conflict met de wederpartij aan gaan kijken? *NB: doorvragen naar bijvoorbeeld de kern van het conflict, belang van een oplossing.*
- 2a. Zijn er tijdens de zitting specifieke afspraken gemaakt waaraan u zich heeft moeten houden? Heeft u zich daaraan ook gehouden? Zo niet, waarom niet?
- 2b. Heeft u actie(s) moeten ondernemen om de wederpartij aan afspraken te houden? Zo ja, welke acties zijn ondernomen en door wie? En wat is het resultaat van die actie(s)?

B. Finale afdoening

- 3a. De bedoeling van de zitting was dat het conflict tussen u en de andere partij uiteindelijk definitief opgelost zou worden. In hoeverre heeft de gekozen oplossing het conflict tussen u en de andere partij helemaal opgelost? *NB: doorvragen naar bijvoorbeeld (deel)conflicten die onopgelost zijn gebleven: had partij die wel graag opgelost willen zien? En, indien het conflict definitief is opgelost: wie heeft hier een bijdrage aan geleverd?*
- 4a. Zijn er na de zitting nog nieuwe conflicten tussen u en de wederpartij ontstaan? Zo ja, waar gaan deze over?
- 4b. Indien deze conflicten opgelost zijn, hoe is tot een oplossing gekomen (denk aan: procederen, gesprek aangaan etc...)? En, heeft de wijze waarop de zitting is verlopen of de gekozen afdoeningswijze hieraan bijgedragen?

4c. Indien deze conflicten onopgelost zijn gebleven, had u die wel graag opgelost willen zien? Zo ja, waar ligt het aan dat deze conflicten (nog) niet zijn opgelost?

5a. Heeft de zitting de relatie met de wederpartij veranderd? Zo ja, op welke manier? En, wie heeft hieraan bijgedragen (rechter/mediator/advocaten/partijen/externe factoren)?

5b. Hoe is de relatie tussen u en de wederpartij op dit moment? Bent u hier tevreden mee?

C. Terugkoppeling

- 6a. Zou u, terugkijkend op de procedure, wederom deelnemen aan een dergelijke zittingsvorm? Waarom wel/niet?
- 6b. Wat zou er naar uw mening verbeterd kunnen worden ten aanzien van de zitting?
- 6c. Heeft u nog opmerkingen/suggesties?

Vragenlijst t.b.v. eindgesprek rechters en mediators

1. Algemene evaluatie

1a. Wat is uw algemene oordeel over de pilot? Wat is een succes, en wat moet de volgende keer anders/beter?

2. Voorbereiding:

2a. Op welke wijze is de voorbereiding op de pilot verlopen?

Aandachtspunten: de cursus 'Conflictdiagnose'; voorlichting; afstemming tussen professionele betrokkenen.

2b. Hoe heeft u zich voorafgaand aan de zitting voorbereid op de zaak?

Aandachtspunten: werken met door partijen ingevulde vragenlijsten en werken zonder processtukken.

3. Samenwerking mediator en rechter

3a. Hoe is, in algemene zin, de samenwerking met de rechter/mediator bevallen?

3b. Hoe zou u, in algemene zin, de taak van de rechter/mediator tijdens de zitting beschrijven? En, hoe zou u, in algemene zin, uw eigen taak tijdens de zitting beschrijven?

3c. Wat is de meerwaarde van de aanwezigheid van een rechter/mediator op de zitting?

3d. Wat heeft u geleerd van de aanpak door de rechter/mediator te zitting?

3e. Hoe zou de ideale samenwerking tussen de rechter/mediator op een regiezitting er uit zien.

3f. In hoeverre was uw eigen rol/functie tijdens de regiezitting anders dan tijdens reguliere zittingen/mediations?

3g. Is uw deelname aan de pilot van invloed op uw werkwijze tijdens reguliere zittingen/mediations?

3h. In hoeverre was de opstelling van de advocaten tijdens de zitting/mediations anders dan normaal? In hoeverre is een alternatieve opstelling van advocaten nodig om een regiezitting te doen slagen?

4. Conflictanalyse, -diagnose en finale conflictoplossing

4a. In hoeverre werd er tijdens de regiezittingen

(dieper) ingegaan op het achterliggende conflict (dan tijdens reguliere zitting) en was er inderdaad sprake van een belangeninventarisatie en conflictdiagnose?

4b. Doel van de pilot is dat met deze nieuwe werkwijze een goed werkende en aanvaardbare oplossing voor het conflict en geschilpunten (effectiviteit) wordt gevonden en extra procedures worden voorkomen. In hoeverre heeft de werkwijze tijdens de regiezitting er inderdaad toe geleid dat passende oplossingen zijn gevonden? Leidt deze aanpak naar uw inschatting ook daadwerkelijk tot finale conflictoplossing?

5. De toekomst

5a. Als u een advies zou moeten geven over meer grootschalige introductie van de werkwijze zoals die wordt gehanteerd tijdens de regiezitting: hoe zou uw advies luiden?

Over de auteurs:

Dr. Machteld de Hoon is als universitair hoofddocent privaatrecht verbonden aan de Universiteit van Tilburg, in het bijzonder het onderzoeksinstituut TISCO (Tilburg Institute for Interdisciplinary Studies of Civil Law, and Conflict Resolution Systems). Haar onderzoeksterrein is conflictbeslechting van privaatrechtelijke conflicten, in het bijzonder conflicten in relaties tussen (rechts)personen (het verbintenissenrecht). In 2005 gepromoveerde zij op de beheersing van conflicten bij de opzegging van duurovereenkomsten. Binnen het onderzoeksprogramma van TISCO is zij verantwoordelijk voor de coördinatie van het onderzoek naar de toegang tot het recht bij privaatrechtelijke conflicten. Sinds januari 2009 is ze rechter-plaatsvervanger bij Rechtbank 's-Hertogenbosch.

Drs. Suzan Verberk is werkzaam als freelance onderzoeker op het terrein van rechtspleging en rechtshandhaving. De afgelopen twee jaar is zij verbonden geweest aan het Landelijk bureau Mediation naast rechtspraak, waar haar belangrijkste taak lag bij de uitvoering en coördinatie van de onderzoeksagenda. Haar betrokkenheid heeft zich het laatste jaar met name geconcentreerd op het onderzoek naar de pilots 'Conflictoplossing op Maat'. Naast haar freelance werkzaamheden is zij buitenpromovenda bij het Centrum voor Recht en Samenleving van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hieraan voorafgaand is zij als 'visiting scholar' verbonden geweest aan het Center for the Study of Law and Society van UC Berkeley, was zij werkzaam als projectleider/ senior onderzoeker bij B&A en als wetenschappelijk medewerker verbonden aan de Vrij Universiteit van Amsterdam.

Mr. Karlijn van Doorn is als docent en onderzoeker verbonden aan de Universiteit van Tilburg, in het bijzonder het onderzoeksinstituut TISCO (Tilburg Institute for Interdisciplinary Studies of Civil Law, and Conflict Resolution Systems). Haar expertise ligt op het terrein van het verbintenissenrecht, zowel op het terrein van het contracten- als het aansprakelijkheidsrecht. Meer in het bijzonder houdt zij zich bezig met de afwikkeling van massaschade. Op deze terreinen heeft ze diverse publicaties op haar naam staan en is ze betrokken geweest bij verschillende onderzoeksprojecten. Karlijn is tevens als vaste medewerker verbonden aan het

Tijdschrift voor Consumentenrecht en is auteur voor de losbladige Groene Kluwer Bijzondere Overeenkomsten.

Mr. Kathelijne van Gulick is werkzaam bij de vakgroep Privaatrecht van de Universiteit van Tilburg, waar zij in 2008 haar studie Nederlands Recht afrondde. Zij is coördinator van het eerstejaarsvak Elementair Privaatrecht, dat de basis legt bij studenten voor begrip van het buitencontractuele aansprakelijkheidsrecht, het overeenkomstenrecht, het goederenrecht en het personen- en familierecht. Daarnaast is zij als onderzoeker verbonden aan het onderzoeksinstituut TISCO (Tilburg Institute for Interdisciplinary Studies of Civil Law and Conflict Resolution Systems), meer specifiek aan het onderzoekscluster dat onderzoek doet naar de toegang tot het recht bij privaatrechtelijke conflicten.

Silke Praagman is werkzaam als junior medewerker bij het Landelijk bureau Mediation naast rechtspraak. In dit kader heeft zij in 2008 onderzoek gedaan naar het functioneren en de kwaliteit van de verwijzingsvoorziening bij de rechtbank Zutphen. Het afgelopen jaar is zij betrokken geweest bij het project 'Conflictoplossing op Maat' waarbij zij zich met name heeft gericht op onderzoek naar de pilots bij de rechtbank Zutphen en de rechtbank Den Haag. Daarnaast heeft zij in het kader van haar afstudeerwerk een onderzoek gedaan naar de werkwijze die rechters hanteren bij het verkennen van de mogelijkheden van een verwijzing naar mediation en het treffen van een schikking. Naast haar werkzaamheden bij het LBM volgt zij momenteel de 'Togamaster' aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.

